



Universidade do Porto
Faculdade de Direito

Samuel Ricardo Neves Moreira

A perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada

Mestrado em Criminologia

Dissertação realizada sob a orientação da
Professora Doutora Carla Cardoso

Maio de 2013

RESUMO

Nas últimas décadas assistiu-se a um crescimento acentuado do setor da segurança privada na generalidade dos países europeus, assim como um pouco por todo o mundo e, Portugal, não constituiu uma exceção. A expansão deste setor tem levado a uma contratação progressiva de agentes de segurança privada. Estudos e estatísticas disponíveis sugerem que o número de agentes de segurança privada aumentou significativamente no nosso país durante os últimos anos. Atualmente, os agentes de segurança privada estão presentes onde grande parte da vida pública tem lugar. No entanto, apesar disto, muito pouco é conhecido sobre como os cidadãos percecionam os agentes de segurança privada, assim como o seu nível de satisfação com estes. A presente dissertação pretendeu, assim, perceber a satisfação dos cidadãos com os agentes de segurança privada, bem como, as suas perceções sobre: (i) o trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) o profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada; (iii) a imagem dos agentes de segurança privada; (iv) os poderes dos agentes de segurança privada; (v) a relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia; (vi) a regulação do trabalho dos agentes de segurança privada. Para alcançar estes objetivos, foi aplicado um questionário de autopreenchimento a uma amostra não aleatória de 163 indivíduos no distrito do Porto. No geral, os resultados indicam que os cidadãos que compõem a amostra expressam satisfação e uma perceção predominantemente positiva ou neutra em relação aos agentes de segurança privada. Os resultados deste estudo contrariam, assim, a forma negativa como os agentes de segurança privada, não raras vezes, são retratados na literatura. Para além disso, verificou-se que, tendencialmente, os indivíduos mais velhos e as mulheres têm níveis mais elevados de satisfação e uma perceção mais positiva dos agentes de segurança privada. Constatou-se, também, que os inquiridos que contactaram diretamente com os agentes de segurança privada demonstram estar mais satisfeitos com os agentes de segurança privada do que aqueles que não contactaram. No final, serão discutidos os resultados obtidos e apresentadas pistas para futuras investigações. Dado o pouco conhecimento existente em Portugal sobre a perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada, este estudo pode proporcionar uma base para o desenvolvimento de outros estudos no futuro neste domínio.

Palavras-chave: Agentes de segurança privada; segurança privada; perceção dos agentes de segurança privada; satisfação com os agentes de segurança privada.

ABSTRACT

In the most recent decades, there has been a sharp rise of the private security sector in most European countries, as well as all over the world and Portugal was no exception. The growth of this sector has led to a progressive recruitment of private security agents. Available studies and statistics suggest that the number of private security agents in our country has increased significantly in recent years. Currently, private security agents are present in most places where public life takes place. Despite this, very little is known about the citizens' perceptions and level of satisfaction with private security agents. This paper sought to review the citizens' level of satisfaction with private security agents, as well as their perceptions about: (i) the work of private security agents; (ii) the professionalism and integrity of private security agents; (iii) the image of private security agents; (iv) the powers of private security agents; (v) the relationship between private security agents and police officers; (vi) the regulation of the work of private security agents. To achieve these goals, we used a self-response questionnaire to a non-random sample of 163 individuals in the district of Porto. Overall, results indicate that citizens in the sample expressed satisfaction and a predominantly positive or neutral perception about private security agents. The results of this study therefore contradict the negative view of private security guards usually portrayed in literature. In addition, we found that older individuals and female respondents tend to be more satisfied and to have a more positive perceptions of private security agents. We also found that respondents who contacted directly with private security agents report being more satisfied with them than those who did not contact. In the end, we discuss the results and present clues for future research. Given the little knowledge in Portugal about citizens' perceptions of private security agents, this study may provide a basis for the development of other studies in the future in this field.

Keywords: Private security agents; private security; perceptions of private security agents; satisfaction with private security agents.

AGRACEDIMENTOS

Este projeto representa um grande esforço de crescimento e desenvolvimento pessoal. A sua concretização só foi possível devido à colaboração e apoio de outras pessoas. Na impossibilidade de referir todas elas, quero deixar aqui umas palavras de sincero e sentido agradecimento àquelas de mais marcaram este percurso.

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha orientadora Professora Doutora Carla Cardoso, não só pela sua sabedoria, competências científicas e críticas construtivas, mas, também, pela sua dedicação, apoio e encorajamento, pois foram determinantes para a concretização deste trabalho. Obrigado! Quero também agradecer ao Professor Mahesh Nalla, quer pela permissão para replicar o seu questionário em Portugal, quer pelas sugestões e contributos que permitiram enriquecer a presente dissertação.

Agradeço à Mestre Josefina Castro, ao Professor Doutor Amadeu Recasens i Brunet e ao Professor Doutor Conor O'Reilly por estimularem o meu interesse acerca deste tema através das suas observações, sugestões e esclarecimento de dúvidas.

À Mestre Inês Guedes e à Cláudia Silva, o meu agradecimento pela disponibilidade, partilha de conhecimentos e ajuda prestada neste projeto.

Agradeço também a todos os meus amigos e colegas de mestrado pela ajuda na recolha de dados, pelos bons momentos que passamos e pelo apoio nos mais difíceis, especialmente à Laura Maio com quem já partilho este caminho há vários anos.

Depois, quero agradecer a disponibilidade e colaboração prestada pelas pessoas que, anonimamente, preencheram os questionários aplicados no âmbito deste projeto.

Por fim, um profundo agradecimento à minha família e aos meus amigos próximos, especialmente ao Miguel Reis, ao Vítor Silva e à Cátia Gomes “por estarem sempre lá” e por me ajudaram a suportar os momentos mais adversos.

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

ASP	– Agente de segurança privada
art.	– Artigo
CCTV	– <i>Closed-circuit television</i>
Cf.	– Confrontar
CoESS	– <i>Confederation of European Security Services</i>
CP	– Código Penal
CPP	– Código de Processo Penal
CSP	– Conselho de Segurança Privada
DSP	– Departamento de Segurança Privada
DP	– Desvio-padrão
EUA	– Estados Unidos da América
GFISP	– Guia de Fiscalização e de Investigação de Segurança Privada
IGAI	– Inspeção Geral da Administração Interna
MAI	– Ministério da Administração Interna
p.	– Página
PIN	– <i>Personal Identification Number</i>
pp.	– Páginas
PSP	– Polícia de Segurança Pública
RASP	– Relatório Anual de Segurança Privada
UE	– União Europeia

ÍNDICE GERAL

Resumo	i
Abstract.....	ii
Agracedimentos	iii
Lista de abreviaturas e acrónimos.....	iv
Índice geral.....	v
Índice de figuras.....	viii
Índice de tabelas.....	ix
Introdução.....	1

CAPÍTULO I - A SEGURANÇA PRIVADA: ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....3

1. Contextualização internacional.....	3
2. Conceptualização	7
3. Caracterização da segurança privada	8
4. O crescimento e a dimensão da segurança privada.....	12
5. Motivos para o crescimento da segurança privada	14
6. Controvérsias e preocupações com a segurança privada.....	19
7. A importância da segurança privada	21
8. Os agentes de segurança privada	23
8.1. Contextualização e caracterização	23
8.2. Motivos de preocupação em relação às funções e atividades dos agentes de segurança privada.....	26
8.3. A perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada.....	28

CAPÍTULO II - A SEGURANÇA PRIVADA EM PORTUGAL.....30

1. O regime jurídico da segurança privada.....	30
1.1. Enquadramento jurídico	30
1.2. Deveres e proibições no exercício da atividade de segurança privada.....	32
1.3. Obrigatoriedade da segurança privada	32

1.4. Formação profissional	33
1.5. Controlo da atividade da segurança privada	35
1.6. Pessoal de vigilância	38
1.7. Poderes e meios ao dispor da segurança privada	39
2. Caraterização da atividade da segurança privada em Portugal	40
2.1. Entidades prestadoras de serviços de segurança privada.....	41
2.2. Entidades que dispõe de serviços de autoproteção	42
2.3. Entidades que ministram formação	43
2.4. Pessoal de vigilância	44
2.5. Fiscalização	45
CAPÍTULO III - ESTUDO EMPÍRICO: METODOLOGIA	48
1. Objetivos e hipóteses	48
2. Descrição e fundamentação das metodologias	49
2.1. Desenho da Investigação	49
2.2. Constituição da amostra	49
2.3. Recolha de dados e instrumento	50
2.4. Procedimentos.....	55
2.5. Procedimentos para análise de dados	56
CAPÍTULO IV - ESTUDO EMPÍRICO: RESULTADOS.....	59
1. Caraterização da amostra segundo os dados sociodemográficos	59
2. Associações livres ao termo “segurança privada”	61
3. Proximidade em relação a agentes de segurança privada e agentes da polícia.....	62
4. Perceção das alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia nos últimos anos	63
5. Frequência da visualização de agentes de segurança privada.....	64
6. Contactos diretos e experiências com os agentes de segurança privada	66
7. Perceção face aos agentes de segurança privada	67
7.1. Perceção sobre o trabalho dos agentes de segurança privada	67
7.2. Perceção do profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada	68

7.3. Satisfação com os agentes de segurança privada	69
7.4. Percepção da imagem dos agentes de segurança privada	70
7.5. Percepção sobre os poderes dos agentes de segurança privada.....	71
7.6. Percepção da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia	72
7.7. Percepção relativamente à regulação do trabalho dos agentes de segurança privada.....	73
8. Índices relativos à percepção dos agentes de segurança privada	74
9. Comparação entre amostras independentes	75
9.1. Percepção dos agentes de segurança privada em função das caraterísticas sociodemográficas.....	77
9.2. Percepção dos agentes de segurança privada em função da proximidade dos inquiridos com os agentes de segurança privada e com os agentes da polícia	82
9.3. Percepção dos agentes de segurança privada em função frequência de visualização e do contacto direto com os agentes de segurança privada	84
9.4. A percepção dos agentes de segurança privada pelos estudantes universitários e pela população em geral	86
10. Relações entre variáveis	87
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	89
Bibliografia	98
Anexos	103
Anexo 1. Resultados do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov para as variáveis dependentes do estudo	104
Anexo 2. Questionário	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolução do número de entidades prestadoras de serviços de segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011	42
Figura 2. Evolução do número de entidades com serviços de autoproteção em Portugal desde o ano 2005 até 2011	43
Figura 3. Evolução do número de entidades formadoras do pessoal de segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011	44
Figura 4. Evolução do número de vigilantes ativos em Portugal desde o ano 2005 até 2011	45
Figura 5. Comparação do número de ações de fiscalização efetuadas ao setor da segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011	46
Figura 6. Comparação do número de infrações detetadas no setor da segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011	46

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caraterísticas sociodemográficas da amostra	59
Tabela 2. As seis palavras mais referidas pelos inquiridos quando pensam no termo “segurança privada”	61
Tabela 3. Proximidade dos inquiridos relativamente a agentes de segurança privada e agentes da polícia.....	62
Tabela 4. Perceção dos inquiridos acerca das alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos.....	63
Tabela 5. Frequência com que os participantes da amostra veem agentes de segurança privada	64
Tabela 6. Frequência com que os participantes da amostra veem agentes de segurança privada em contextos específicos	65
Tabela 7. Contacto direto e experiências dos inquiridos com os agentes de segurança privada	66
Tabela 8. Perceção sobre o trabalho dos agentes de segurança privada.....	68
Tabela 9. Perceção do profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada	69
Tabela 10. Satisfação com os agentes de segurança privada	70
Tabela 11. Perceção da imagem dos agentes de segurança privada.....	70
Tabela 12. Perceção relativamente aos poderes dos agentes de segurança privada.....	71
Tabela 13. Perceção da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia	73
Tabela 14. Perceção em relação à regulação do trabalho dos agentes de segurança privada ..	74
Tabela 15. Análise fatorial e <i>alfa</i> (α) de Cronbach	75

Tabela 16. Percepção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função das características sociodemográficas	78
Tabela 17. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho dos agentes de segurança privada em função das características sociodemográficas	81
Tabela 18. Percepção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função da proximidade com agentes de segurança privada e agentes da polícia...82	
Tabela 19. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho em função da proximidade com agentes de segurança privada e agentes da polícia.....	83
Tabela 20. Percepção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função da frequência de visualização e do contacto direto com agentes de segurança privada	85
Tabela 21. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho em função da frequência de visualização e do contacto direto com agentes de segurança privada	86
Tabela 22. A percepção dos agentes de segurança privada pelos estudantes universitários e pela população em geral	87
Tabela 23. Correlações entre a percepção do trabalho, profissionalismo, satisfação, poderes, relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia e regulação do trabalho	88

INTRODUÇÃO

A presente dissertação, apresentada no âmbito do Mestrado em Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, tem como objetivo explorar a perceção e a satisfação dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.

Após a Segunda Guerra Mundial, assistiu-se a um crescimento forte e constante do setor da segurança privada na generalidade dos países democráticos e essa tendência parecer ser para continuar. Esta expansão da segurança privada tem levado a uma contratação crescente de agentes de segurança privada. Em Portugal também se assistiu a um crescimento do setor da segurança privada e a um incremento constante no número de agentes de segurança privada durante as últimas décadas. Estudos e estatísticas disponíveis sugerem que o número de agentes de segurança privada terá passado, no nosso país, de perto de 15 000, em 1996, para cerca de 40 000, em 2011 (Waard, 1999; RASP, 2011). A crescente contratação de agentes de segurança privada tem aumentado a probabilidade dos cidadãos contactarem com estes, no seu dia-a-dia, nos múltiplos contextos sociais em que estão presentes. Contudo, apesar disso, muito pouco é conhecido acerca da forma como os cidadãos percecionam os agentes de segurança privada no nosso país. É precisamente esta lacuna que este estudo pretende explorar.

A perceção do público face aos agentes de segurança privada reveste-se de uma particular importância. A forma como os cidadãos percecionam os agentes de segurança privada pode ter importantes implicações ao nível do seu sentimento de (in)segurança. Para o Estado, como regulador da segurança privada e também cliente, um melhor conhecimento sobre como os cidadãos percecionam os agentes de segurança privada pode dar importantes informações para a tomada de decisões no futuro. Às empresas de segurança privada, conhecer o que o público pensa em relação aos seus agentes dá importantes orientações para que estas empresas funcionem de uma maneira mais eficaz, satisfatória e confiável (Steden & Nalla, 2010).

A presente dissertação, com recurso à aplicação de um questionário a uma amostra não aleatória de 163 indivíduos no distrito do Porto, procura perceber a perceção e a satisfação dos cidadãos em relação aos agentes de segurança privada numa multiplicidade de dimensões. Realça-se, no entanto, que este estudo delimitou a figura do agente de segurança privada àqueles agentes de segurança privada que usam uniforme a identificá-los claramente como tal.

A estrutura do trabalho compõe-se em cinco capítulos principais que seguidamente se apresenta. No *primeiro capítulo* será elaborado o *estado da arte* do fenómeno da segurança privada. Começaremos por efetuar uma contextualização internacional da segurança privada, em seguida, discutir-se-á o conceito de segurança privada e será feita uma caracterização deste setor. Depois, serão apresentados dados e números que evidenciam o acentuado crescimento da segurança privada em vários países durante os últimos anos e as grandes dimensões que atualmente adquiriu, bem como, alguns dos motivos apontados para tal ter sucedido. Posteriormente consideraremos algumas controvérsias e preocupações que a expansão do setor da segurança privada tem suscitado, contrapondo, em seguida, com alguns aspetos que relevam a sua importância. Na última secção deste capítulo, debruçar-nos-emos mais concretamente, sobre os agentes de segurança privada. Começaremos por caracterizar a atividade dos agentes de segurança privada e, seguidamente, abordaremos alguns motivos de preocupação que estes profissionais e a sua atividade geram. Por último, iremos fundamentar a importância de estudarmos a perceção dos cidadãos em relação aos agentes de segurança privada.

No *Capítulo II*, iremo-nos focar na segurança privada em Portugal. Começaremos por descrever o regime jurídico da atividade de segurança privada no nosso país através da análise dos principais diplomas legais. No mesmo capítulo, procederemos ainda à caracterização do setor da segurança privada em Portugal.

No *próximo capítulo (III)*, será apresentada a metodologia utilizada nesta investigação. Em primeiro lugar, iremos descrever os objetivos deste estudo e formular as hipóteses que se pretende testar. Depois, caracterizaremos o presente estudo quantitativo e iremos descrever os procedimentos seguidos para a constituição da amostra. Também será apresentado o instrumento utilizado (questionário) e os procedimentos atinentes à sua aplicação. Finalmente, iremos expor os procedimentos estatísticos utilizados para a análise de dados.

No *Capítulo IV* serão apresentados os resultados desta investigação. Começaremos pela caracterização da amostra a partir das variáveis do estudo, seguida da comparação entre grupos independentes nas variáveis a analisar. Em última análise, procurar-se-á perceber as relações entre as variáveis dependentes do estudo.

No *último capítulo (V)* a dissertação terminará com a discussão dos resultados, na qual iremos sumariar e discutir as principais conclusões desta investigação, contrapondo-as com estatísticas e estudos científicos internacionais neste domínio. Serão, ainda, apresentadas as principais críticas a este estudo, bem como pistas para futuras investigações.

CAPÍTULO I - A SEGURANÇA PRIVADA: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Contextualização internacional

Os governos assumem a principal responsabilidade em garantir a segurança dos cidadãos, determinando a segurança que é necessária e providenciando os meios para a alcançar. A polícia pública desempenha, assim, o principal papel em ajudar as sociedades a protegerem-se elas próprias e os seus recursos do dano. Contudo, no mundo moderno, a atividade de tornar os indivíduos e as sociedades seguras não é exclusivamente desempenhada pelos governos (Bayley & Shearing, 2001; Jonhston; 1999; Stenning, 2000). A partir da segunda metade do Século XX, gradualmente, uma série de agências não-governamentais passaram a fornecer vasta panóplia de serviços e equipamentos de segurança (Bayley & Shearing, 2001; Jonhston; 1999; Stenning, 2000; South, 1988).

A partir de então, verificou-se um processo no qual entidades privadas assumiram uma crescente responsabilidade na provisão da segurança, sendo a polícia apenas mais uma (Bayley & Shearing, 2001; Johnston, 1999). Tornou-se comumente aceite que os governos, sozinhos, já não determinam que tipo de segurança é necessária, nem são os seus únicos provisosores (Bayley & Shearing, 1996; Crawford, 2006). Como observa Zedner (2009), “talvez o facto chave da política de segurança contemporânea é que o monopólio da segurança do Estado está a ser disperso entre atores não-governamentais, privados e comunitários” (p. 50).

A conceção do Estado como o provisor central da segurança tem vindo a ser desafiada, sobretudo, pelo crescente mercado de produtos e serviços de segurança (Zedner, 2009). Após a Segunda Guerra Mundial, presenciamos a um forte crescimento da segurança privada na Europa, Estados Unidos da América [EUA] e um pouco por todo o mundo (Bayley & Shearing, 2001; Jonhston, 1999; South, 1988; Stenning, 2000). De acordo com Dijk (2008), principalmente a partir dos anos 80, houve um “boom” no crescimento da segurança privada em muitos países (p. 217). Em algumas sociedades, o setor da segurança privada atingiu proporções tão elevadas, que se coloca mesmo a questão se os governos são os provisosores primários da segurança (Bayley & Shearing, 2001; Jonhston; 1999).

Estado deixou, assim, de ter o monopólio da segurança (Bayley & Shearing, 1996; Crawford, 2006). A provisão da segurança tornou-se “desnacionalizada” e multilateralizada,

assistindo-se à sua mercantilização (Bayley & Shearing, 2001; Johnston, 1999; South, 1988). Estas agências, no entanto, vendem proteção àqueles que têm necessidade de segurança e capacidade para a pagar. Cobram, assim, por serviços que até então eram considerados responsabilidade do Estado (Bayley & Shearing, 2001; Johnston, 1999).

A privatização de funções dos setores públicos passou a ser um fenómeno comum a todas as economias de mercado livre (Johnston, 1999; Steden & Nalla, 2010). Segundo Recasens (2007), “o processo de privatização da segurança deve ser visto como uma parte da privatização das grandes esferas públicas, que vem atingindo mesmo as funções consideradas como o núcleo duro estatal, como pode ser considerado o sistema de justiça criminal” (p. 115). A emergência de governos com uma ideologia neoliberal, que enfatiza o mercado livre e um Estado pouco interventivo, é apontado como um fator importante para explicar este fenómeno (Crawford, 1998; Stenning, 2000). Os discursos políticos passaram a enfatizar a noção de “responsabilização”, em que os indivíduos, as organizações e as comunidades deviam assumir uma maior responsabilidade na sua proteção e segurança (Stenning, 2000).

No entanto, segundo Dupont (2006), os termos “pluralização” e “mercantilização” descrevem melhor as recentes mudanças no campo da segurança do que o termo “privatização”, que restringe a transformação no campo da segurança a uma análise dicotómica e simplista (p. 87). Nesse sentido também sustenta Zedner (2006), referindo que “o termo ‘privatização’ da segurança não parece ser o correto para captar a essência do que temos vindo a assistir” (p. 269). O que temos vindo a observar, no domínio da segurança, não é a simples transferência de funções ou responsabilidades do setor público para o privado. Por exemplo, em vários países, o número de agentes da polícia pública aumentou nos últimos anos e o orçamento atribuído à polícia também tem vindo a crescer. Temos presenciado, portanto, uma expansão quer ao nível do setor da segurança público, quer ao nível do setor da segurança privado. Assim, segundo os autores, será mais próximo da realidade falarmos em “pluralização” ou “mercantilização” da segurança (Dupont; 2006; Zedner, 2006, 2009).

Entender a provisão da segurança, atualmente, é cada vez mais difícil. Por um lado, verificou-se uma pluralização muito significativa na sua provisão. Por outro lado, o Estado continua a desempenhar um papel substancial neste domínio (Johnston, 2006). Como refere Zedner (2009), “evidentemente, as estruturas do Estado não são substituídas ou totalmente eclipsadas pela emergência da segurança privada” (p. 100). De acordo com Dupont (2006), “a erosão do monopólio da polícia pública não a impediu de manter um estatuto central na governança da segurança” (p. 88). Na generalidade dos países, a polícia continua a comandar

e a coordenar os outros atores da segurança através de práticas reguladoras e memorandos de entendimento (Dupont, 2006). Nesse sentido também argumenta Crawford (2006), referindo que “o Estado está sempre no ‘plano de fundo’ permitindo, licenciando, regulando, facilitando ou tentando conter as outras formas de segurança” (p. 112).

As relações entre o Estado e a segurança privada são cada vez mais complexas. As linhas que separavam o que é público do que é privado passaram a ficar cada vez mais ténues (Johnston, 1999; Ocqueteau, 1997; Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Stenning, 2000). Como menciona Zedner (2009), “a linha entre o público e o privado é cada vez mais difícil de traçar” (p. 101). Delimitar o que é público e o que é privado tornou-se atualmente problemático, ou mesmo, quase impossível (Johnston, 1999; South, 1988; Stenning, 2000; Zedner, 2009).

Inicialmente, começou-se por diferenciar a segurança privada da polícia tendo por referência os domínios geográficos onde trabalhavam. Os locais públicos seriam da responsabilidade da polícia, sendo o policiamento realizado nesses locais no interesse público, enquanto o papel da segurança privada estaria limitado à proteção da propriedade privada, no interesse dos seus proprietários. Embora no passado isto possa ter sido verdade, na atualidade, dificilmente podemos estabelecer esta generalização (Stenning, 2000). Por um lado, hoje a polícia não está confinada aos locais públicos, atuando onde o crime ocorra, incluindo a propriedade privada. Por outro lado, nas últimas décadas do Século XX, assistiu-se a uma mudança no caráter de determinadas propriedades, especialmente nas zonas urbanas, que nos impossibilita de assumir que a propriedade privada é, necessariamente, um local privado. Determinados locais como centros comerciais, estádios desportivos, parques de lazer ou diversão, apesar de serem, geralmente, propriedades que pertencem a privados, são de livre acesso ao público e utilizados de forma massiva pelos cidadãos (*mass private property*). No entanto, a atividade para garantir a segurança nesses locais é na maioria dos casos, senão em todos, desenvolvida pela segurança privada e não pela polícia, pondo assim em causa essa tradicional distinção entre polícia e segurança privada (Bayley & Shearing, 1996; Rigakos, 2002; Stenning, 2000).

Existem, contudo, outros fatores que estão subjacentes à dissipação das fronteiras entre o corpo de segurança público e privado e que levaram à constituição daquilo que Ocqueteau (1997) denomina dos atuais “sistemas policiais híbridos”. Em vários países, os governos permitem que a polícia gere receitas ao vender os seus serviços, serviços que, anteriormente, a polícia era obrigada a prestar gratuitamente como parte dos seus deveres

normais (Bayley & Shearing, 1996; Crawford, 2006). A polícia cada vez mais cobra por serviços em que tal seja permitido legalmente, como, por exemplo, fornecer segurança em concertos de música ou em jogos de futebol (Jones & Newburn, 2002). Cobram utilizando o argumento de que o seu trabalho está a beneficiar um interesse comercial e que, portanto, o público em geral não deve suportar esse custo (Bayley & Shearing, 1996). Os agentes da polícia, por sua vez, quando não estão a exercer a sua atividade de polícia, frequentemente trabalham para interesses privados, em alguns casos usando mesmo os seus uniformes de polícia - fenómeno conhecido nos EUA como *moonlighting*. Os polícias são contratados por entidades privadas (ou oferecem os seus serviços a estas), fora do seu expediente, para trabalhar, por exemplo, em grandes manifestações desportivas ou culturais (Bayley & Shearing, 2001; Dijk, 2008; Jones & Newburn, 2002; Ocqueteau, 1997). Como observa Zedner (2009), “os atores da segurança do Estado estão cada vez mais a comportar-se como os seus homólogos comerciais, vendendo a sua perícia e serviços por todo o mundo” (p. 89).

Além disso, os governos e as autoridades locais cada vez mais compram os serviços da segurança privada e encorajam parcerias entre o setor público e o privado. As empresas de segurança privada são muitas vezes contratadas para assegurar a proteção e a segurança em empresas e instituições do próprio Estado (e.g., correios, hospitais, bancos, empresas de transportes, ministérios) (Bayley & Shearing, 2001; Crawford, 2006; Ocqueteau, 1997). Há, também, uma presença cada vez maior de ex-polícias e ex-militares a trabalhar nas empresas de segurança privada, que são contratados para aumentar o nível de profissionalismo dos quadros de pessoal destas empresas (Bayley & Shearing, 2001; Stenning, 2000).

Todo este contexto esbateu as fronteiras entre o público e o privado. Em muitas situações, torna-se difícil e complexo identificar que tarefas são exclusivamente da polícia e da segurança privada e, se estamos perante uma provisão pública ou privada de segurança (Johnston, 1999; Stenning, 2000; Zedner, 2009). Como refere Zedner (2009), “quando os organismos públicos contratam empresas privadas para fornecer serviços de segurança em edifícios ou espaços públicos, ou, quando a polícia pública vende os seus serviços a entidades ou empresas privadas, não é claro se esta provisão de segurança é pública ou privada” (pp. 60-61).

2. Conceptualização

Tal como exposto anteriormente, o esbatimento das fronteiras entre o público e o privado, a diversidade de formas que a segurança privada atualmente adota e a variedade de serviços e materiais que oferecem, tornam difícil a sua definição e delimitação (Bayley & Shearing, 2001; Recasens, 2007; Steden & Sarre, 2007). O setor da segurança privada não é um grupo homogêneo e claramente definido mas, antes, é constituído por uma enorme variedade de trabalhadores independentes, por pequenas e grandes empresas, relacionadas com a provisão de serviços e materiais de segurança, investigação, prevenção criminal, manutenção da ordem, planeamento de sistemas, consultoria técnica e *design* de segurança, entre outros (Steden & Sarre, 2007).

O que constitui uma empresa de segurança privada e quem são agentes de segurança privada são conceitos sujeitos a definições que não são consensuais e que frequentemente são contestadas (Dijk, 2008; Waard, 1999; Zedner, 2009). Não existem definições internacionais de segurança privada (Dijk, 2008). Diferentes autores usam diferentes definições em resultado da inclusão, ou exclusão, de determinados segmentos da segurança privada (Steden & Sarre, 2007). Apesar das dificuldades, vários autores têm tentado definir “segurança privada”. Shapland (1999) utiliza os termos:

Polícia pública, para se referir aos agentes da polícia diretamente empregados por governos nacionais ou locais e regulados apenas por eles, enquanto segurança corporativa é usado para agentes diretamente empregados por corporações e, segurança privada, para agentes empregados por empresas fornecedoras de serviços de segurança através de contrato com outros (indivíduos, empresas ou governo) (p. 20).

Ocqueteau (1997) define “segurança privada” de uma forma mais detalhada, concebendo este setor como assente em três aspetos fundamentais:

Primeiro, trata-se de um setor que atua sob o modo de contrato de serviço, verbal ou escrito, na área de procedimentos de gestão do risco, fornecimento de pessoal e equipamentos de proteção, que formam estrutura principal da “cadeia de segurança”. Engloba a indústria, o comércio, o fabrico, a distribuição e a instalação de equipamentos de segurança, assim como, os diversos serviços humanos de proteção relacionados. Segundo, é um setor de serviços orientado por métodos de ação que incluem a investigação, deteção, proteção e dissuasão, tendo por objetivo prevenir os riscos de perdas (ligadas à intimidade, ao poder, ao saber), de danos relacionados com ofensas à integridade física (vida, corpo), à propriedade material (bens móveis e imóveis) e

imaterial (informações). Os seus métodos e estratégias visam, mais do que erradicar totalmente os riscos, diminuir a frequência das perdas ocasionadas por acidentes, erros, negligências, comportamentos incivis ou criminais. Terceiro, é um setor de serviços de funcionamento semiautônomo, caracterizado, principalmente, por uma orientação para o lucro, obedecendo às leis do mercado da oferta e da procura, numa relação de natureza privada, ligando um prestador e um cliente (quer sejam entidades públicas, privadas ou um particular). Este setor não é totalmente autônomo, pois precisa, para assegurar a sua viabilidade económica e legitimidade legal, de obter o aval das autoridades públicas e de demonstrar a sua eficácia não só aos seus clientes, mas cada vez mais também às companhias de seguros (pp. 41-42).

No seu trabalho, Waard (1999), por sua vez, define “segurança privada” como consistindo em quatro setores:

(i) Empresas de segurança privada são organismos que desempenham atividades a título profissional para terceiros. O seu objetivo inclui a preservação da segurança, das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem, utilizando principalmente mão-de-obra para esse fim; (ii) Serviços privados de segurança interna (*private in-house security services*) são organizações que desempenham funções para a sua própria empresa. O seu objetivo é, ou inclui, a preservação da segurança, das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem, utilizando principalmente mão-de-obra para esse fim. Esta é também conhecida como *in-house security*; (iii) Estações privadas de monitorização de centrais de alarme são empresas que desempenham funções para terceiros a título profissional, sendo a sua intenção preservar a segurança das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem. Estas fazem isso através do uso de detetores que transmitem informações através de linhas de telecomunicações para uma ou mais centrais onde essas informações são gravadas e avaliadas; (iv) Empresas privadas de transporte de alta segurança são organismos que transportam quantidades limitadas de dinheiro e outros valores para terceiros a título profissional (pp. 144-145).

Apesar de não haver consenso em relação à definição de segurança privada, é possível notar que as diferentes definições tendem a fazer referência aos seus serviços e funções, à distinção entre a modalidade de segurança privada que presta serviços a terceiros e a que desempenha funções para proveito próprio, à sua ligação contratual e orientação para o lucro.

3. Caracterização da segurança privada

A dimensão dos atores da segurança privada varia de operações e serviços oferecidos por pessoas, individualmente, até grandes empresas transnacionais como a *Group 4 Securicor*,

que tem mais de 530.000 funcionários por todo o mundo, e a *Securitas*, que emprega à volta de 250.000 pessoas em mais de trinta países (Zedner, 2006, 2009).

A clientela da segurança privada é muito diversificada. Entre esta inclui-se: (i) o setor comercial – designadamente os centros comerciais, grandes lojas e cadeias de lojas, hipermercados (ii) o setor industrial; (iii) o setor público e público-privado - ministérios, municípios, hospitais, museus; (iv) o ensino - universidades, colégios, escolas; (v) instituições financeiras - bancos, companhias de seguros; (vi) o setor das comunicações e transportes - comboios, metropolitanos, aeroportos, portos; (vii) complexos residenciais e administrativos - edifícios de escritórios, edifícios de habitação e condomínios; (viii) hotelaria - hotéis, motéis, bares, discotecas (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994).

Assim, de acordo com os clientes-alvo, a atividade da segurança privada torna-se muito abrangente. Este setor oferece uma vasta panóplia de produtos e serviços que vão desde, equipamentos de vigilância e tecnologia informática, até avançado armamento militar e pessoal de combate, que pouco têm em comum (Waard, 1999; Zedner, 2006, 2009). Segundo Cusson (1994), a gama de produtos e serviços oferecidos pela segurança privada pode ser decomposta em cinco categorias:

- (i) vigilância e controlo de acessos - vigilância, rondas, patrulhas, sistemas de alarmes, sistemas de videovigilância, detetores, CCTV¹; (ii) investigação - investigação de roubos, fraudes e abusos de confiança no interior das organizações, detetives privados, agentes encobertos; (iii) consultoria - análises de segurança, estudos de risco, auditoria e inspeção de segurança, conceção de programas personalizados de prevenção de perdas e do crime; (iv) gestão e intervenção em crise; (v) transporte de dinheiro e guarda-costas (p. 2).

De acordo com Zedner (2009), “a natureza dispersa e altamente diferenciada da segurança privada não deve surpreender. A segurança privada é, por natureza, empreendedora e brota onde surge uma oportunidade” (p. 105). Os serviços oferecidos por estas empresas vão desde os mais convencionais (e.g., vigilância, transporte de dinheiro) até os mais especializados (e.g., segurança aérea, testes de drogas, serviços de informações) (Johnston, 2006). De tal forma que, segundo Bayley e Shearing (1996), no final do Século XX, não foi só o monopólio da segurança do Estado que foi destronado, o mesmo aconteceu com monopólio da polícia na perícia e especialização dentro da sua esfera de atividade (p. 591).

¹ *Closed-circuit television.*

A prevenção do crime é apontada como uma das principais funções da segurança privada (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994; Wakefield, 2005). O objetivo primário da segurança privada é prevenir o crime, enfatiza a desistência ao invés da punição, preocupa-se mais com os resultados preventivos do que com a aplicação das leis (Bayley & Shearing, 2001). É no âmbito da prevenção situacional do crime que a segurança privada assume um papel de relevo. A prevenção situacional do crime está relacionada com a redução das oportunidades para delinquir. Envolve a gestão, o *design*, ou a manipulação do ambiente físico para reduzir as oportunidades para o cometimento de crimes específicos. A prevenção é alcançada através de medidas que alteram as características situacionais ou ambientais dos locais, de forma a tornar a prática do crime mais difícil, aumentar a sua probabilidade de deteção ou reduzir as recompensas inerentes (Crawford, 1998; Cusson, 2007). De acordo com Clarke (1997), a prevenção situacional “compreende as medidas para reduzir oportunidades que: (i) são dirigidas a formas muito específicas de crime; (ii) envolvem a gestão, o *design* ou a manipulação do ambiente imediato de uma forma tão sistemática e permanente quanto possível; (iii) aumentem a dificuldade e os riscos do cometimento do crime, ou reduzam as recompensas esperadas por um vasto leque de ofensores” (p. 4).

As técnicas de prevenção situacional podem ser classificadas em três grandes grupos, que estão inter-relacionados e que por vezes se sobrepõe: (i) as orientadas para aumentar o esforço ou dificuldade no cometimento do crime - envolvem a introdução de barreiras físicas ou obstáculos (fechaduras, grades, materiais reforçados, etc.) de forma a dificultar o cometimento de crimes específicos; (ii) as que procuram aumentar o risco de deteção do crime – consistem na introdução de formas de vigilância e monitorização, tal pode incluir o controlo de entradas e saídas, vigilância, alarmes ou iluminação; (iii) as direcionadas para reduzir as recompensas ou benefícios do crime - podem envolver, por exemplo, a substituição do dinheiro como meio de pagamento por fichas ou cartões, a identificação da propriedade nos objetos, o que facilita a sua recuperação e, dificulta a sua venda no “mercado negro”, a inutilização do produto quando retirado de forma indevida, como, por exemplo, inutilização do dinheiro através de tinta nas caixas multibanco (Clarke, 1997; Crawford, 1998; Molina, 2007). Como salienta Cusson (2007), “a prevenção situacional envia uma mensagem aos potenciais delinquentes: o cometimento do crime será difícil, arriscado e pouco rentável” (p. 49).

Os serviços e materiais oferecidos pelas empresas de segurança privada abarcam todo este tipo de estratégias e técnicas (e.g., realização patrulhas, vigilância através de sistemas

CCTV, instalação de alarmes, instalação de cofres, grades ou materiais reforçados, implementação de sistemas de códigos ou PIN's², identificação da propriedade no produto) (Clarke, 1997; Crawford, 1998). Como sustenta Cusson (1994), uma das principais contribuições da segurança privada, neste sentido, realiza-se pela redução do número de alvos interessantes e vulneráveis para os delinquentes potenciais. Estes cometerão menos delitos porque terão menos oportunidades criminais. Faltando alvos interessantes, a tendência será para se desencorajarem e abandonarem a prática do crime.

A prevenção situacional do crime tem subjacentes pilares teóricos que suportam os seus pressupostos. A teoria da escolha racional e a teoria das atividades de rotina são dois desses principais pilares. A teoria da escolha racional procura explicar o processo de tomada de decisão dos ofensores. O seu ponto de partida é a premissa de que o ser humano se comporta, de uma maneira ou de outra, dependendo da associação de expectativas que faz, em termos de custos e benefícios, relativamente à sua conduta. A racionalidade da opção para o delito rege-se pelos mesmos padrões de qualquer outra decisão humana: os seus custos e benefícios. Esta abordagem contempla o ofensor como alguém que procura as oportunidades que lhe permitem aumentar o seu prazer individual ou obter benefícios e que evita as situações que lhe possam causar dor ou acarretar custos. A prevenção do crime deve, assim, ser orientada para alterar o processo de tomada de decisão do ofensor, através do aumento dos riscos ou esforço envolvidos no cometimento do crime e da redução das recompensas associadas a este (Clarke, 1997; Felson & Clarke, 1998).

A teoria das atividades de rotina, por sua vez, procura explicar a provisão das oportunidades criminais. De acordo com esta teoria, para que o crime ocorra três elementos que têm de estar presentes simultaneamente no tempo e no espaço: um delinquentes motivado; um alvo atraente; e a ausência de guardiães eficazes. O aumento dos níveis de criminalidade a partir da Segunda Guerra Mundial estará relacionado com as maiores e melhores oportunidades para delinquir com êxito a partir dessa altura devido à nova organização social, estilos de vida e atividades quotidianas. Nas sociedades os contactos sociais tornaram-se anónimos e superficiais, multiplicam-se os contactos interpessoais em lugares públicos e a sociedade passou a exibir toda a sorte de objetos e bens valiosos. Todas estas alterações sociais resultaram num aumento da probabilidade de convergirem no tempo e no espaço um ofensor motivado, um alvo atraente e a ausência de um guardião ou elemento de proteção (Cohen & Felson, 1979).

² *Personal Identification Number*

4. O crescimento e a dimensão da segurança privada

A segurança privada tem crescido de uma forma acentuada e consistente, na generalidade dos países democráticos, desde o final do século passado, e essa tendência parece ser para continuar (Dijk, 2008; Johnston, 1999; Steden & Sarre, 2007). Não podemos afirmar que a segurança privada constitui uma inovação ou algo inerente à modernidade. O que assistimos, nos últimos anos, foi a um forte crescimento e generalização da segurança privada (Johnston, 1999; Recasens, 2007). Contudo, nas sociedades pré-hodiernas a garantia da segurança assentava, sobretudo, no recurso à autodefesa. A segurança era essencialmente uma tarefa privada, ao aparelho estadual cabia apenas combater as ameaças e perigos exteriores à comunidade (Robert, 2002; Rodrigues, 2011). Como observa Robert (2002), “contar principalmente com o poder público para garantir a segurança dos bens e das pessoas é uma invenção relativamente recente” (p. 33).

É, no entanto, muito difícil medir o crescimento e saber a dimensão da segurança privada. Estas dificuldades são inerentes a não haver definições internacionais de segurança privada e à dificuldade na delimitação deste setor, dado existir um considerável desacordo sobre que serviços constituem operações de segurança privada (Dijk, 2008; Waard, 1999; Zedner, 2009). Estas empresas muitas vezes incluem atividades tão díspares como serviços de *limousine*, gestão de instalações ou treino de cães, que podem ser vistos como para além do domínio da segurança privada. Torna-se, assim, pouco claro onde acaba o setor da segurança privada e onde começam outros setores, o que coloca problemas ao nível da sua classificação e quantificação precisa. As fontes estatísticas também podem colocar alguns problemas. Por vezes, apresentam falhas no registo das atividades destas empresas, as categorizações ocupacionais são pobres e existe a possibilidade de indivíduos ou organizações que trabalham nesta área não estarem registados. As empresas de segurança privada, por sua vez, por razões comerciais, mostram-se relutantes em divulgar informação sobre os números do seu *staff*, quota de mercado e receitas anuais. Este é um sector muito competitivo e por isso há uma grande hesitação destas agências em divulgar informação sobre os seus negócios (Dijk, 2008; Steden & Sarre, 2007).

Apesar destas dificuldades, os números disponíveis da segurança privada evidenciam um forte crescimento e uma grande dimensão deste setor. Em todo o mundo, há mais pessoas a trabalhar como agentes de segurança privada (348 indivíduos por 100 000 habitantes) do que como agentes da polícia (318 indivíduos por 100 000 habitantes) (Dijk, 2008, p. 215). De

acordo com Steden e Sarre (2007), o número de agentes da segurança privada na União Europeia [UE] terá crescido de 600 000, em 1999, para mais de 1 milhão atualmente (p. 222). Dados e estatísticas disponíveis sugerem que o número de agentes de segurança privada ultrapassam o número de agentes da polícia pública, num rácio de 2:1 na Índia (Kempa, Carrier, Wood & Shearing, 1999), 3:1 nos EUA (Bayley & Shearing, 1996; Johnston, 1999), 2:1 no Reino Unido (Bayley & Shearing, 1996) e entre 5 a 7 para 1 na África do Sul (Irish, 1999 as cited in Johnston, 2006).

De acordo com o relatório *Private Security Services in Europe – CoESS Facts & Figures 2011*, publicado pela *Confederation of European Security Services* [CoESS], em que foram considerados os 27 Estados Membros da UE e outros sete países da Europa (Bósnia e Herzegovina, Croácia, Macedónia, Noruega, Sérvia, Suíça e Turquia), o número de agentes da segurança privada é cerca de 2 170 589. As empresas de segurança privada ascendem a cerca de 52 300, e a faturação anual gerada é de cerca de 35 mil milhões de euros. O rácio médio de agentes da segurança privada por 10 000 habitantes é de 31.11, já no caso da polícia, esse rácio é de 36.28. Segundo o estudo realizado por Waard (1999), o número de agentes de segurança privada, no ano de 1996, era cerca de 160 000 no Reino Unido, 70 000 em França e 53 000 em Espanha (p. 155). De acordo com o relatório da CoESS de 2011, o número de agentes de segurança privada nestes países ascende agora a 364 586, 147 800 e 188 018 respetivamente.

Em Portugal, à semelhança do que se tem verificado nos outros países da Europa, e um pouco por todo o mundo, também se assiste a um crescimento constante do setor da segurança privada. Segundo o estudo de Waard (1999), em 1996, existiam em Portugal cerca de 15 000 agentes de segurança privada (p. 155), dados mais recentes do Relatório Anual de Segurança Privada [RASP] de 2005, produzido pelo Ministério da Administração Interna [MAI] português, existiam, nesse ano, 34 403 vigilantes em Portugal. O mesmo relatório, em 2007, apresentava 38 874 vigilantes registados e, em 2009, esse número ascendia a 40 523. Estes números confirmam o crescimento deste setor em Portugal. De acordo com o Guia de Fiscalização e de Investigação de Segurança Privada [GFISP], da Inspeção-Geral da Administração Interna [IGAI], em Portugal, o rácio policial será de 1 agente policial por 225 habitantes, enquanto o rácio de vigilantes será de 1 vigilante por 273 habitantes, números já bastante próximos (Silva, 2010).

5. Motivos para o crescimento da segurança privada

São diversos os motivos apontados para explicar o forte aumento da segurança privada nos últimos tempos. A maioria dos autores concorda que as recentes alterações na provisão da segurança são o reflexo de mudanças sociais amplas e profundas. Ao longo dos últimos anos, a literatura científica tem tentado dar um sentido a estes desenvolvimentos. Diferentes perspectivas e explicações são adotadas, por diferentes autores, para explicar o fenómeno do forte crescimento da segurança privada (Johnston, 1999; Loader, 1999; South, 1988; Zedner, 2009). Pretende-se compreender melhor este fenómeno e a sua evolução, nesse sentido, serão analisadas diferentes perspectivas apresentadas por diferentes autores sobre os fatores e motivos que podem estar subjacentes à proliferação da segurança privada.

As mudanças ao nível da ideologia política são um aspeto referido de forma recorrente na literatura para explicar a expansão do setor da segurança privada. O Estado é a entidade por excelência a quem compete a tarefa de garantir a segurança dos cidadãos. A garantia da segurança é, inclusivamente, um dos principais pilares em que assenta a razão da existência do Estado (Garland, 1996; Rodrigues, 2011).

Depois da Segunda Guerra Mundial, com a ascensão do que se tornou conhecido como o Estado social, a segurança e o bem-estar foram adotados como direitos de todos cidadãos e de acesso geral. Os cidadãos eram convidados a confiar na provisão de segurança e proteção do Estado (Crawford, 1998; Zedner, 2009). A provisão de segurança aos cidadãos era financiada através de um sistema complexo de impostos e garantida através políticas redistributivas, de forma a assegurar uma rede de segurança universal que se estendia mesmo aos cidadãos mais vulneráveis (idosos, desempregados, pobres) (Crawford, 1998; Zedner, 2009). Só que este desígnio revelou-se muito complexo e abrangente para ser prosseguido apenas pelo aparelho estadual. O Estado revelou-se incapaz de suprir todas as necessidades individuais e coletivas de segurança, até porque não possuía os recursos necessários para isso. A segurança privada apresentou-se, então, como uma solução para o vazio sentido pelos particulares. A solução passou, naturalmente, pela adoção de medidas de autoproteção no setor privado da segurança, motivando assim a sua expansão (Rodrigues, 2011).

Para além disso, durante os últimos anos, assistimos à ascensão do neoliberalismo que desafiou os princípios fundamentais da economia do bem-estar. O neoliberalismo defende que o Estado social cria uma cultura de dependência, inibe a tomada de riscos (algo que considera essencial para o desenvolvimento económico), é dispendioso e ineficiente na provisão de bens (Johnston, 2006; Zedner, 2009). Nesse sentido, a ideologia política do neoliberalismo permite

e promove as transações do mercado e encoraja os indivíduos a assumir uma maior responsabilidade no seu bem-estar, pois, acredita que estas são formas mais eficientes e menos dispendiosas para o Estado (Shearing, 2006; Waard, 1999; Zedner, 2009). Assim, a satisfação de muitas das necessidades dos cidadãos passou da esfera pública para a esfera privada, encontrando-se inúmeros exemplos em vários setores da sociedade como educação, saúde, transportes, abastecimento de água e eletricidade, entre outros (Rodrigues, 2011). Os governos neoliberais empenharam-se, também, em reestruturar o que acreditavam ser um monopólio da segurança ineficiente e isento do rigor do mercado (Loader, 1999).

A filosofia do mercado livre e de um Estado pouco interventivo, promovida pelo neoliberalismo, tem encorajado, consideravelmente, a expansão da iniciativa privada mesmo em funções consideradas centrais do Estado, como a provisão de segurança (Crawford, 1998; Stenning, 2000; Zedner, 2009). Como refere Recasens (2007), “a privatização veio ocupar, em parte, um campo abandonado conscientemente nas mãos de tal setor por parte dos defensores do Estado neoliberal” (p. 117). Os Estados assumiram uma nova postura menos intervencionista e mais reguladora. Deixaram de ser os provisos diretos dos serviços e bens e passaram a assumir mais uma posição de regulação. Tal é evidenciado, por exemplo, pela recente proliferação de legislação, em muitos países ocidentais, em matéria de regulação de fornecimento de serviços de segurança privada ao nível do licenciamento, auditoria ou fiscalização (Shearing, 2006; Zedner, 2009). Os discursos políticos passaram também a enfatizar as noções de “responsabilização” e “co-responsabilização”, em que os indivíduos, as organizações e as comunidades deviam assumir uma maior responsabilidade na sua proteção e segurança (Stenning, 2000). Os esforços feitos pelos governos neoliberais, nos últimos anos, encorajaram os cidadãos a assumir uma maior responsabilidade individual na segurança da sua pessoa e propriedade, através, por exemplo, da compra de alarmes ou sistemas de CCTV, contribuindo, assim, para expansão do setor da segurança privada (Garland, 1996; Loader & Walker, 2006).

As chamadas para a polícia e a reportagem de crimes e desordens cresceram exponencialmente por todos os países ocidentais nos últimos anos (Jones & Newburn, 2002). O aumento da criminalidade registada pela polícia teve como efeito um aumento acentuado dos processos judiciais e da reclusão de ofensores (Garland, 1996). A procura dos serviços da polícia e dos tribunais ultrapassou a sua capacidade para responder a tais solicitações (Jones & Newburn, 2002). Aparentemente, os clientes da segurança privada deveriam ter interesse económico em recorrer à polícia pública e aos tribunais, pois, estes não lhes acarretariam

qualquer custo (Cusson, 1994). Porém, segundo Cusson (1994), estes recursos estão pouco disponíveis. Ao longo dos anos a polícia e os tribunais foram-se afastando progressivamente da delinquência menos grave. O sistema de justiça criminal tem mobilizado os seus recursos sobretudo para a criminalidade grave e violenta, o que também ajuda a explicar a maior procura do setor da segurança privada, originando o crescimento que temos verificado. Este recuo corre o risco de se acentuar em virtude das restrições orçamentais que afetam o setor público (Cusson, 1994).

Nas sociedades contemporâneas, a generalidade das empresas e organizações estão preocupadas em estender a proteção a diversos fatores de produção, distribuição e consumo. Com recursos limitados, torna-se difícil para a polícia fornecer os serviços caros e complexos que as empresas e organizações exigem (Spitzer & Scull, 1977). De acordo com Spitzer e Scull (1977), “este processo é crucial para a interpretação das atuais formas da segurança privada” (p. 25). A forma como as corporações se desenvolveram e mudaram, no Século XX, motivou uma maior procura de equipamento e serviços especializados de segurança, que são vendidos em quantidades cada vez maiores pelo setor da segurança privada. Os milhões anualmente gastos em segurança privada derivam, em grande parte, do desejo das empresas e organizações se “encasularem”, a elas próprias e aos seus clientes, num ambiente de aparente segurança. Estas procuram maximizar o sentimento de segurança gozado pelos clientes em centros de negócios, ambientes de lazer ou centros comerciais, de forma a maximizar os lucros (Zedner, 2009). Como observam Spitzer e Scull (1977), “as organizações de grande porte, que constituem os principais clientes da segurança privada, investem nos seus produtos e serviços pelas mesmas razões que fazem outros investimentos – garantir os lucros e assegurar um ambiente que lhes permita ter um crescimento constante” (p. 27). Os produtos e serviços de segurança são vendidos não apenas como meios de proteção contra a ameaça, mas, também, para melhorar o bem-estar individual e social, o sucesso comercial e a confiança financeira (Zedner, 2009). Para além disso, como atenta Rodrigues (2011), “a polícia está ao serviço da comunidade e não de certos interesses em particular, bem como não possui recursos inesgotáveis que permitam uma segurança personalizada” (p. 86).

De acordo com Loader (1999), o crescimento do setor privado da segurança pode ser explicado pela difusão da “cultura de consumo”. Segundo o autor, “nós habitamos numa cultura de consumo” (p. 375). As práticas, crenças, valores e paixões, associadas ao consumo, desempenham um papel preponderante na estruturação da vida económica, social e cultural contemporânea. (Loader, 1999). Os produtos e serviços consumidos “funcionam como meios

de expressar a identidade e o lugar de alguém nas hierarquias sociais vigentes” (Loader 1999, p. 380). Ajudam a marcar as linhas de distinção entre “nós” e “eles”, estão intimamente relacionados com os esforços para expressar e criar hierarquias e coesão de classes (Bourdieu, 1984 as cited in Loader, 1999). O consumo da segurança pode ser interpretado como uma forma das pessoas, simbolicamente, se distinguirem dos indivíduos que permanecem dependentes, para a sua segurança, de um serviço público aparentemente indiferente e com poucos recursos. Aqui, o consumo de segurança será muito semelhante ao consumo da saúde ou educação privada (Loader, 1999). Por exemplo, os condomínios fechados, que são sobretudo frequentes em áreas que se pautam pela baixa criminalidade, não são tanto uma resposta direta ao crime, mas, muitas vezes, o assinalar de uma certa qualidade de vida e exclusividade dos indivíduos que aí residem (Zedner, 2009).

A propriedade privada utilizada de forma massiva pelos cidadãos (*mass private property*) é identificada como um fator crucial para explicar o aumento da segurança privada em diferentes países. O crescimento do mercado da segurança coincidirá com o aumento das propriedades privadas com elevados níveis de utilização pública. O crescimento e o desenvolvimento de grandes estabelecimentos de lazer, comerciais, industriais ou residenciais, que são abertos ao público, mas que são propriedade privada (e.g., centros comerciais, complexos industriais, parques de diversão ou lazer, estádios desportivos, grandes edifícios de habitação), estarão na base do crescimento da segurança privada (Shearing & Stenning, 1983; South, 1988; Stenning, 2000). A responsabilidade pela segurança nesses locais é, na maioria dos casos, senão em todos, atribuída à segurança privada e não à polícia. A segurança privada tem apresentado uma resposta às exigências e necessidades de segurança nesses locais. A multiplicação dos *mass private property*, durante os últimos anos, terá sido um dos principais motivos para a expansão deste setor (Jones & Newburn, 1998; Shearing & Stenning, 1983). No entanto, segundo Cusson (1994) esta explicação parece insatisfatória para explicar a presença da segurança privada em organismos públicos e público-privados que não são propriedade privada e, em empresas e fábricas que não são abertas ao público.

Outros autores situam o incremento da segurança privada nas mudanças dos padrões de controlo social informal. O declínio do controlo social informal é identificado como criador de um vácuo prontamente preenchido pela indústria da segurança privada (Jones & Newburn, 2002). Segundo Jones e Newburn (2002), no Reino Unido, depois da Segunda Guerra Mundial, houve uma evidente diminuição de pessoas empregadas em ocupações que proviam uma “vigilância natural” (pp. 139-141). Verificou-se, então, um declínio do controlo

social informal devido à diminuição, por exemplo, do número de guardas em parques automóveis, rececionistas, fiscais de bilhetes em transportes públicos, guardas ferroviários, entre outros. Tal deveu-se, sobretudo, ao desenvolvimento e propagação de tecnologias que dispensam mão-de-obra, tais como máquinas para comprar bilhetes, barreiras automáticas, sistemas de CCTV e controlos automáticos de acesso. A segurança privada, para além de vender grande parte desta tecnologia, passou também a realizar várias atividades que eram desempenhadas por estes profissionais (Jones & Newburn, 2002). Cusson (1994), numa outra perspetiva, também corrobora a importância do declínio do controlo social informal para crescimento da segurança privada. De acordo com o autor, o crescimento do setor privado da segurança parece resultar do aumento do tempo que as pessoas passam, no seu quotidiano, afastados da família e do seu círculo de amigos nos grandes centros em que predomina o anonimato. Como refere Cusson (1994):

“Não havia necessidade de especialistas de segurança na generalidade das lojas de outrora ou nas pequenas empresas familiares onde toda a gente se conhecia, onde tudo se sabia e onde as sanções informais eram temidas e eficazes. Mas, quando as relações familiares e comunitárias deram lugar a uma socialização mais impessoal e anónima, um controlo social organizado era exigido (...) O anonimato não permite o controlo social informal atuar e, por isso, as pessoas tinham de apelar a um qualquer tipo de polícia para que a desonestidade, a brutalidade e a insegurança não assumissem o papel principal” (p. 9).

Outro dos possíveis fatores subjacentes à expansão da segurança privada é o sentimento de insegurança e a ansiedade das populações com o crime. Os inquéritos de vitimação autorrevelada têm demonstrado um aumento da ansiedade relativamente ao crime. O aumento do medo do crime pode explicar uma maior procura de medidas de proteção nos produtos e serviços do setor privado da segurança (Crawford, 1998; Johnston, 1999). O aumento do sentimento de insegurança, aliado à falta de capacidade do Estado para dar resposta a todas as necessidades, levou os indivíduos a procurar outras soluções tais como a segurança privada (Rodrigues, 2011). O apelo mais óbvio do mercado da segurança é que ele parece oferecer aos seus consumidores (que podem estar a experienciar elevados níveis de vitimação ou ansiedade com crime, ou ambos) uma aparência de controlo sobre um futuro imprevisível e perturbador. A compra de serviços e produtos de segurança permite aos indivíduos construir uma “bolha de proteção” à volta deles próprios, da sua casa, do seu negócio ou da sua comunidade. Possibilita que as pessoas sintam que agiram

responsavelmente face ao crime, ao reduzir os níveis de risco, trazendo alguma paz de espírito (Loader, 1999).

Como refere Loader (1999), “o consumo de segurança permite que as pessoas, mentalmente, experienciem a ideia de que o criminoso foi frustrado, repellido ou derrotado e daí derivem uma imensa satisfação emocional” (p. 381). Neste sentido, o consumo da segurança pode ter tanto a ver com prazer como com a ansiedade. Mesmo quando estes produtos e serviços falham em proteger, “reparar” pode representar, em si mesmo, uma forte alavanca para ação no mercado. As pessoas podem muito bem optar por voltar ao mercado, numa tentativa de se protegerem com produtos e serviços novos, mais avançados e mais fiáveis (Loader, 1999).

As companhias de seguros também parecem assumir um papel importante no crescimento da segurança privada. As seguradoras, não raras vezes, exercem uma pressão sobre os seus clientes para que estes se protejam melhor e tomem medidas concretas de prevenção através da compra de produtos e serviços especializados de proteção e segurança. Assim, estas companhias incentivam os seus clientes a implementarem sistemas vigilância ou tecnologia de segurança, sob pena de não serem segurados ou de sofrerem penalizações nos prémios dos seguros (Cusson, 1994; Rodrigues, 2011; Zedner, 2006).

6. Controvérsias e preocupações com a segurança privada

O crescimento da segurança privada tem gerado inúmeras controvérsias. A literatura sobre a segurança privada revela vários motivos de preocupação, ao nível da justiça, ética e responsabilidade, com a forte expansão do setor da segurança privada (Jones & Newburn, 1998; South, 1998; Zedner, 2006, 2009).

A emergência de uma lógica de lucro, numa atividade tradicionalmente associada ao bem comum, parece inaceitável para muitos autores. Argumenta-se que a segurança privada apenas serve interesses particulares, em detrimento dos interesses coletivos, deixando a segurança de ser um bem público (Johnston, 1999; South, 1988; Zedner, 2009). A expansão da segurança privada poderá dar origem a enormes disparidades na provisão e distribuição social da segurança. Pois, a segurança, concebida como uma mercadoria, é explicitamente um bem em oferta apenas para aqueles que têm o poder para comprar. Como qualquer outra mercadoria, é distribuída pelas forças do mercado e não de acordo com as necessidades (Garland, 1996; Zedner, 2009). Assim, passará a haver uma distribuição desigual da

segurança e da proteção, uma vez que, a segurança privada apenas protege os interesses particulares (sejam individuais ou comerciais) daqueles que lhes pagam. Como consequência, deixa alguns indivíduos ou organizações “encasulados” em “bolhas de segurança” e, outros, fora de proteção, em condições precárias (Zedner, 2009). Nesse sentido também sustentam Steden e Sarre (2007), referindo que a segurança privada atua de uma forma excludente, apenas protegendo aqueles que lhe podem pagar em detrimento do bem comum e dos interesses da sociedade.

O mercado transformará a segurança naquilo que os economistas denominam como “bem de um clube”, disponível apenas para os membros desse clube, podendo ser negado, parcial ou totalmente, o acesso aos não-membros (Crawford, 2006; Zedner 2009). Como observa Zedner (2009), não há nenhuma surpresa em relação a esta situação, dado que, “é um aspeto central na lógica das sociedades de mercado que os bens sejam distribuídos, não de acordo com as necessidades, mas de acordo com a capacidade do consumidor para pagar” (p. 110). No entanto, aqueles que têm uma maior necessidade de proteção são, não raras vezes, aqueles que têm uma menor capacidade para pagar (Zedner, 2009). Como enfatiza Garland (1996), “os grupos que mais sofrem com a criminalidade tendem a ser os mais pobres e os membros menos poderosos da sociedade e, estes, frequentemente, não possuem os recursos necessários para comprar segurança” (p. 463).

De acordo com Loader (1999), outro dilema que expansão do setor da segurança privada coloca é que ele oferece um “escape das exigências da democracia” (pp. 384-385). A segurança privada contribui para uma progressiva “privatização” e “individualização” da questão do crime. Permite que indivíduos, organizações e comunidades persigam as suas exigências particulares de segurança. Oferece-lhes a possibilidade de usarem o seu poder de compra para obterem segurança privada, em vez de, por exemplo, serem cidadãos que procuram usar a sua “voz” para garantir a segurança pública. É provável que os cidadãos, tendo-se voltado para o mercado e acreditando que os bens e serviços que este oferece são vitais para a sua proteção, deixem de reivindicar politicamente questões relevantes, como a segurança. A segurança privada oferece, assim, uma fuga para com os deveres de participação democrática que atendiam para participar numa luta pela garantia e partilha da segurança e da polícia pública (Loader, 1999).

Outra questão que se levanta é se a segurança privada produz, efetivamente, o efeito desejado de fazer as pessoas sentirem-se mais seguras (Zedner, 2009). As empresas de segurança privada são contratadas para reduzir os riscos e para aumentar a segurança das

peças ou organizações, porém, o setor da segurança privada tira vantagem do pânico do crime e da insegurança, pois, são estes que a legitimam. Nesse sentido, os cidadãos são frequentemente alertados por estas empresas sobre os perigos que correm, aumentando ainda mais a sua ansiedade (Crawford, 1998; Steden & Sarre, 2007). O medo, afinal de contas, incentiva à tomada de medidas para prevenir o crime, algo que os interesses comerciais estão dispostos a aproveitar (Crawford, 1998; Steden & Sarre, 2007). A segurança privada é uma indústria cuja prosperidade assenta na persistência da insegurança, promovendo, assim, a consciência das ameaças e dos perigos que sustentam uma procura permanente dos seus produtos e serviços. Quando uma ameaça à segurança é controlada, outra deve ser procurada, caso não surja naturalmente (Zedner, 2009). Como sublinha Zedner (2009), estas empresas procuram fomentar a ideia de que “a vitória está sempre no futuro” (p. 20).

Além disso, apesar do consumo de produtos e serviços de segurança permitir que as pessoas sintam que controlam um futuro imprevisível e perturbador, e daí derivem satisfação emocional, a realidade pode falhar em corresponder às expectativas (Loader, 1999). Como nota Loader (1999), um dos problemas da segurança privada é que esta tem “uma poderosa capacidade para desiludir”, isto é, em falhar a satisfação das expectativas (p. 381). Os consumidores podem, evidentemente, derivar satisfação por sentirem ter tornado a eles próprios, à sua casa, negócio ou comunidade mais seguros. No entanto, quando estes produtos e serviços falham na proteção dessas pessoas ou bens, a inquietação e ansiedade subsequentes serão provavelmente maiores do que se nenhum consumo de segurança tivesse lugar (Loader, 1999). Como enfatiza Loader (1999), “um assalto sem um alarme em casa tem um significado e impacto diferente de um assalto com um alarme instalado em casa” (p. 381).

7. A importância da segurança privada

Como refere Johnston (1999), é importante olharmos a segurança privada para além das críticas e dos motivos de preocupação, não a considerando apenas como um problema. As pessoas atualmente passam mais tempo, nas suas vidas diárias, em locais onde a prevenção e o controlo do crime são realizados por entidades não-governamentais (Bayley & Shearing, 2001). Como atenta Cusson (1994), é verdade que o interesse dos intervenientes da segurança privada não ultrapassa o interesse do seu cliente ou empregador. Mas, a verdadeira questão a saber, é se eles não servem o bem comum ao servir os interesses particulares. Cusson (1994) enfatiza o facto de todos os indivíduos poderem beneficiar, indiretamente, dos serviços da

segurança privada cada vez que frequentam os supermercados, os centros comerciais, os transportes públicos, os hospitais ou as escolas, entre outros. Em todos esses lugares, estes gozam de uma proteção que devem, em parte, à segurança privada, pois ela está também mandatada para proteger do perigo as pessoas e os bens de todos aqueles que se encontrem nos locais à sua responsabilidade. Rodrigues (2011) também confirma que a atividade desenvolvida pela segurança privada contribui para a função pública de segurança, ao nível, por exemplo, da prevenção e controlo da criminalidade, de tal forma que, segundo o autor, “estamos perante uma tarefa privada de interesse público” (Rodrigues, 2011, p. 59).

Em geral, as empresas preferem mudar a situação na qual os problemas ocorrem e prevenir uma perda, em vez de terem que a recuperar posteriormente, tendo de recorrer, para tal, a um moroso processo judicial para perseguir e sancionar o infrator. O pessoal da segurança privada e o equipamento que tem à sua disposição permitem uma abordagem preventiva, em contraste com o estilo reativo da polícia (Wakefield, 2005). A segurança privada oferece, também, uma proteção mais flexível e discreta que o sistema de justiça criminal. Os dirigentes das empresas preferem, muitas vezes, gerir os problemas discretamente através da reprimenda, suspensão, reembolso ou demissão, ao invés de verem os problemas relacionados com as suas empresas ou funcionários espalhados na “praça pública” (Cusson, 1994).

Para além disso, a segurança privada oferece sistemas de segurança personalizados. Os problemas de segurança colocam-se de diferentes formas e com configurações distintas nos diversos contextos. O setor da segurança privada concebe sistemas de proteção que se ajustam às necessidades dos clientes, às particularidades do contexto, ou ao funcionamento da organização cliente. Ao prevenir as perdas das empresas clientes, ela contribuirá para a solidez financeira destas e, consequentemente, garantir os empregos dos seus funcionários. Num mercado onde as margens de lucro são baixas e a concorrência é feroz, uma segurança insuficiente pode gerar perdas que poderiam levar uma empresa à falência (Cusson, 1994).

Sem a presença da segurança privada, o Estado teria de despender inúmeros recursos com as forças policiais e tribunais no combate aos furtos, aos roubos, às fraudes, aos atos de vandalismo, entre outros, em determinados espaços privados (Cusson, 1994). As atividades da segurança privada na prevenção e combate ao crime possibilitam uma maior eficiência da polícia, libertando-a de crimes menores, incivildades e desordens em contextos privados, permitindo, assim, que esta se focalize em crimes de maior gravidade (Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Wakefield, 2005).

O mercado da segurança privada encontra-se disperso em muitas centenas de empresas e serviços, que concorrem entre si (Cusson, 1994; Zedner, 2009). Segundo Cusson (1994), “a democracia e as liberdades são melhor protegidas por um grande número de empresas de segurança, que estão sujeitas às duras leis de mercado e que são controladas pelos poderes públicos, do que por forças policiais gigantes que seriam responsáveis por todas as ações contra o crime” (p. 5).

8. Os agentes de segurança privada

8.1. Contextualização e caracterização

Tal como referido anteriormente, com o forte crescimento da segurança privada observa-se, também, uma crescente contratação de agentes de segurança privada nos últimos anos, aumentando a probabilidade dos cidadãos contatarem com estes, no seu dia-a-dia, em múltiplos contextos sociais (Bayley & Shearing, 2001; Shapland, 1999; Steden & Nalla, 2010). Como referem Steden e Sarre (2007), os agentes da segurança privada são de longe a parte mais visível do setor da segurança privada (p. 231). Eles são particularmente visíveis em locais como centros comerciais, bancos, hospitais, escolas, grandes lojas, estádios desportivos, ou estações de transportes públicos (Bayley & Shearing, 2001; Shapland, 1999; Steden & Nalla, 2010). É sobre estes que daremos especial enfoque na presente dissertação.

A missão confiada aos agentes de segurança privada é muito ampla, inclui não somente proteger os locais e as pessoas contra formas diversas de delinquência, mas, também, contra as negligências e incidentes que poderão provocar incêndios, acidentes, falhas técnicas, inundações, fuga de matérias perigosas, incivildades ou perturbações (Cusson, 1994; Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Wakefield, 2005). Como referem Ruddell, Thomas & Patten (2011) “o papel da segurança privada nas organizações, com e sem fins lucrativos, é gerir o risco, reduzir as perdas, prevenir o crime e os comportamentos disruptivos” (pp. 57-58).

Os agentes de segurança privada gastam muito tempo e recursos durante as suas atividades diárias no âmbito da prevenção criminal (Cusson, 1994). Num estudo efetuado em Inglaterra por Wakefield (2005), baseado nos estudos de caso de três instalações comerciais de acesso público - um centro cultural, um centro comercial e um complexo de lazer – e a utilização do pessoal de segurança privada nestes diferentes contextos, o autor notou que uma das principais funções dos agentes de segurança privada era a prevenção do crime. Para o

exercício de tal função, estes realizavam rondas pelos centros, monitorizavam através de sistemas de CCTV, acompanhavam funcionários que transportavam dinheiro, mantinham-se atentos a ameaças de terrorismo por estarem alertas em relação a embalagens ou sacos abandonados, asseguravam que as portas e as janelas dos centros estavam apropriadamente fechadas e controlavam o acesso de pessoas e veículos a determinadas áreas. Além disso, os agentes de segurança privada controlavam os visitantes desses centros estando atentos ao seu potencial para o comportamento criminal. As pessoas que eram selecionadas para serem alvo de vigilância podiam ser divididas em três categorias: (i) aqueles que se comportavam de uma forma anti-social; (ii) aqueles que tinham uma aparência ou modo de agir que se encaixavam em “perfis de risco” ao nível da propensão para cometerem crimes; (iii) “ofensores conhecidos” que eram vistos como estando sempre à procura de oportunidades criminais (Wakefield, 2005).

Os agentes da segurança privada procuram regular os comportamentos e as circunstâncias de forma a diminuir as possibilidades do crime ocorrer. Tentam criar um ambiente de disciplina e ordem, realizando, assim, um controlo social que gere pressão para agir em conformidade, tranquilizando os cumpridores da lei e condicionando os desviantes ou delinquentes (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994; Shapland, 1999). De acordo com Shapland (1999, p. 21) “a segurança privada tem uma componente muito forte na criação da ordem social.” O recurso aos seus serviços tem muitas vezes este objetivo e os resultados são aparentemente positivos. Num estudo transversal realizado por Ruddell, Thomas e Patten (2011), em que foi analisada a implementação de agentes da segurança privada nos 300 municípios mais densamente povoados dos EUA, os autores concluíram que os agentes de segurança privada tinham um papel significativo em aumentar as atividades da polícia ao formar um controlo social urbano. Nesse sentido, segundo Ruddell, Thomas e Patten (2011) os agentes da segurança privada têm claramente um papel na resposta ao crime e à desordem e que, dada essa realidade, as investigações neste domínio no futuro devem incluir os agentes de segurança privada no estudo do controlo social.

Os poderes e responsabilidades dos agentes da segurança privada variam muito de país para país. Em alguns países como o Canadá ou EUA, por exemplo, os agentes da segurança privada estão legalmente autorizados a usar armas de fogo, porém, em outros países como a Holanda e Portugal, estes formalmente não possuem quaisquer poderes especiais para além dos poderes do comum cidadão, como por exemplo a detenção de alguém em determinadas circunstâncias (Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Steden & Nalla, 2010).

É relativamente frequente os agentes da segurança privada serem descritos por diversos autores como tendo poucos ou nenhuns poderes além dos poderes do comum cidadão. Deste modo, e segundo estes autores, enquanto a polícia tem importantes poderes legais para coagir as pessoas a cumprir a lei, o pessoal da segurança privada beneficia de poucos ou nenhuns desses poderes (Stenning, 2000; Steden & Nalla, 2010). No entanto, como salienta Stenning (2000), os agentes da segurança privada gozam de poderes que muitas vezes são negligenciados e desconsiderados. Na maioria dos países, os agentes da segurança privada são os representantes dos donos da propriedade, que são quem os emprega e quem estabelece as regras de comportamento naquele espaço. Nesses espaços eles beneficiam de poderes mais amplos que o cidadão comum (Bayley & Shearing, 2001; Stenning, 2000). Por exemplo, realizam revistas antes de os indivíduos entrarem em determinados transportes públicos (e.g., revistas antes do embarque em aviões), eventos desportivos ou espetáculos musicais, caso a pessoa não o permita ou sejam encontrados motivos que o justifiquem, pode-lhes ser negado o acesso a tais eventos ou espaços. Podem excluir indivíduos dos espaços que estão à sua responsabilidade com base em critérios sociais ou de segurança, que não tem de ter uma justificação legal. Por exemplo, alguém que se recuse a cumprir com as exigências de ordem e de segurança do dono da propriedade (e.g., não ter uma linguagem obscena ou não andar de *skate* num centro comercial) pode ser obrigado a sair daquele espaço (com recurso à força se a pessoa resistir) e ser-lhe recusado o acesso a ele por um determinado ou indeterminado período de tempo (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994; Stenning, 2000; Steden & Nalla, 2010; Wakefield, 2005).

Como observam Bayley & Shearing (2001), enquanto a polícia tende a prevenir o crime através da punição, os agentes de segurança privada tendem a fazê-lo através da exclusão e regulação dos acessos. Os agentes de segurança privada, não raras vezes, regulam as entradas, limitam a participação e excluem tendo por base a presunção de sinais de mau comportamento (e.g., crimes cometidos no passado, vestuário, forma de agir, local de residência). Tomam medidas premonitórias, baseando-se em sinais ou características que indiciam desordem, comportamentos desviantes ou delinquentes (Bayley & Shearing, 2001; Wakefield, 2005).

8.2. Motivos de preocupação em relação às funções e atividades dos agentes de segurança privada

A literatura sobre a segurança privada, contudo, revela muitos motivos de preocupação em relação agentes de segurança privada ao nível da justiça, ética responsabilidade, profissionalismo e integridade (Loader, 1999; Singh, 2005; Steden & Sarre, 2007; Zedner, 2006, 2009). Um dos motivos de preocupação é que, por vezes, os agentes de segurança privada estabelecem um “sistema de justiça privado”, paralelo ao sistema judicial, em que determinados grupos são constantemente prejudicados, desafiando, assim, o princípio de uma justiça uniforme para todos (Cusson 1994; Kempa *et al.*, 1999). De acordo com Loader (1999), “a segurança privada pode contribuir para a criação de espaços comerciais e residenciais, nos quais, uma ordem particular e exclusiva é definida e aplicada” (p. 383). A exclusão é uma das principais ferramentas incluídas no poder da propriedade privada. A forma mais comum de exclusão é a dos indivíduos percecionados como “indesejáveis”, tendo por base os direitos do titular da propriedade privada (Crawford, 2006). Por exemplo, aqueles que não são bons para a imagem de uma determinada superfície comercial, que indiciam desordem, comportamentos desviantes ou delinquentes, são “convidados a sair” (Bayley & Shearing, 2001; Crawford, 2006; Wakefield, 2005). Existe o perigo de que os critérios utilizados pelos agentes de segurança privada para excluir ou expulsar determinados indivíduos, tenham apenas por base os padrões convencionais da maioria ou interesses comerciais. Restringe-se, assim, o acesso ou a permanência, em importantes espaços comuns, de pessoas que desafiam essas convenções ou interesses, mas que, muito provavelmente, em nada ameaçariam a segurança nesses locais (Crawford, 2006; Wakefield, 2005).

A própria natureza da atividade dos agentes de segurança privada gera polémica. Assemelha-se esta ao *big brother*, argumentando-se que ameaça os direitos e liberdades individuais. Os sistemas de vigilância humanos e tecnológicos, usados pelos agentes de segurança privada, têm-se generalizado, podendo conduzir a sociedade a uma vigilância omnipresente na qual a intimidade e a privacidade dos indivíduos estarão constantemente ameaçadas (Cusson, 1994; Stenning, 2000; Wakefield, 2005). Wakefield (2005) refere que o pessoal da segurança privada constitui o “grupo de observadores mais infiltrado na sociedade” (p. 529). O autor, no estudo empírico que realizou, constatou que as estratégias utilizadas pelos agentes de segurança privada acarretam elevados níveis de monitorização social, nomeadamente através da vigilância contínua por meio dos sistemas CCTV e rondas, coordenadas através de comunicações via rádio. Tal vigilância ameaça a privacidade dos

cidadãos que frequentam os espaços onde estes se encontram, os quais, sem terem consciência, podem ser sujeitos a uma observação de perto através da função *zoom* do sistema CCTV ou a um acompanhamento cuidadoso de todos os seus movimentos (Wakefield, 2005).

A qualidade dos agentes de segurança privada gera, também, muita preocupação. Os discursos oficiais e populares têm refletido consideráveis inquietações acerca da competência e integridade do pessoal da segurança privada. Requisitos como critérios de recrutamento do pessoal, garantias como a identidade e verificação do registo criminal, estipulações quanto à formação, uniformes e posse de armas, variam significativamente de país para país (Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Steden & Sarre, 2007; Zedner, 2009). No entanto, segundo Zedner (2009), apesar desta variação, é claro que os agentes da segurança privada estão sujeitos a restrições regulatórias mais débeis que os agentes do setor público.

Muitas vezes, as empresas de segurança privada não conseguem atrair os melhores candidatos com salários aliciantes nem podem despende muitos recursos na sua formação e supervisão. Os horários de trabalho frequentemente não são apetecíveis, pois implicam trabalhar à noite, e as suas tarefas, muitas vezes, são encaradas como fastidiosas e monótonas. Este contexto leva a que haja uma mudança constante dos funcionários destas empresas, dificuldades no recrutamento e pouco rigor na seleção (Cusson, 1994; Johnston, 1999). De acordo com Zedner (2009), a segurança privada é caracterizada pela constante rotatividade de pessoal e por margens de lucro baixas, pois a competição baseia-se, sobretudo, no preço e não na qualidade. No caso de não haver uma seleção rigorosa do pessoal, corre-se o risco de contratar indivíduos com um carácter duvidoso, ou até mesmo delinquentes, que tem por objetivo infiltrar-se em determinados locais para cometer delitos (South, 1988).

Apesar da promessa de vender segurança, o setor da segurança privada é, não raras vezes, conhecido pelos perigos que coloca à segurança das pessoas e da sua propriedade. (Zedner, 2006). É referenciado que alguns indivíduos enveredam por esta carreira profissional porque lhes permite aceder ao mercado das drogas e de bens roubados, ou, porque obtém cobertura nos contratos legítimos de segurança. A corrupção, a violência, o tráfico, a extorsão e outras atividades ilegais são referidas como comuns no setor privado da segurança (Singh, 2005; South, 1988). Segundo Zedner (2006), uma vez que este setor “é marcado por elevados níveis de corrupção, violência, mudança constante de pessoal e de clientela, não pode manter a confiança do consumidor ou o respeito do público” (p. 267).

8.3. A percepção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada

Apesar do forte crescimento da segurança privada nas últimas décadas, pouco é conhecido acerca da percepção do público em relação aos agentes de segurança privada e ao setor da segurança privada em geral (Nalla & Hereaux, 2003). A presença massiva dos agentes de segurança privada é relativamente recente e esta evolução tem sido pouco estudada na sociedade moderna (Steden & Nalla, 2010). O foco principal da análise criminológica continua muito limitado às representações tradicionais do sistema de justiça criminal, nomeadamente, a polícia (Cusson, 1994).

Os poucos estudos empíricos realizados, no entanto, refutam esta imagem negativa dos agentes de segurança privada comumente assumida. Os resultados do estudo conduzido nos EUA por Nalla e Heraux (2010), em que inquiriram 631 estudantes universitários, revelaram que, na generalidade, os estudantes tinham uma percepção positiva face aos agentes de segurança privada. Noutro estudo realizado na Holanda, onde foram inquiridos 428 indivíduos, Steden e Nalla (2010) constataram que os cidadãos tinham opiniões divergentes acerca dos agentes de segurança privada. Neste estudo, apesar dos resultados, por um lado, não sugeriram uma esmagadora satisfação, ou imagem positiva, dos cidadãos em relação aos agentes de segurança privada, ao seu trabalho, profissionalismo e integridade, por outro lado, sugeriam que uma percentagem significativa dos inquiridos não tinha uma imagem negativa destes. A imagem pública dos agentes de segurança privada era, assim, marcada por uma ambivalência ou ambiguidade. No geral, os resultados sugeriam que as pessoas são bastante neutras em relação à forma como os veem e percebem o seu trabalho.

Em Portugal, apesar do aumento significativo do número de agentes de segurança privada, nos últimos anos, também muito pouco é conhecido sobre a percepção dos cidadãos em relação a estes. Porém, Castro & Agra (2007), num estudo empírico, realizado no Porto, sobre a violência entre jovens nos espaços de diversão noturna observaram que a imagem que os jovens tinham dos seguranças era marcada pelo medo e desconfiança. Estes eram percebidos como personagens que representavam o poder, sobretudo o poder físico, dentro deste tipo de estabelecimentos. A imagem típica que os jovens tinham dos seguranças compreendia força, agressividade e irracionalidade. Esta percepção era assim um dos principais motivos para o sentimento de insegurança nos jovens.

A percepção do público face aos agentes de segurança privada, reveste-se de uma grande importância (Steden & Nalla, 2010). Uma imagem negativa dos agentes de segurança privada é preocupante, dado que, os governos cada vez mais delegam serviços e funções na

segurança privada e os agentes de segurança privada estão presentes, de uma forma massiva, nos locais onde grande parte da vida pública tem lugar (Nalla & Hereaux, 2003; Steden & Nalla, 2010). A forma como os cidadãos percebem os agentes de segurança privada pode ter importantes implicações ao nível do seu sentimento de (in)segurança. Além disso, para o Estado, como cliente e regulador da segurança privada, um melhor conhecimento sobre como os cidadãos percebem os agentes de segurança privada pode fornecer informações importantes para a tomada de decisões no futuro. Para as empresas de segurança privada, conhecer o que o público pensa em relação aos seus agentes dá importantes orientações para que estas empresas funcionem de uma maneira mais eficaz, satisfatória e confiável (Steden & Nalla, 2010).

CAPÍTULO II - A SEGURANÇA PRIVADA EM PORTUGAL

1. O regime jurídico da segurança privada

A segurança privada em Portugal, enquanto atividade empresarial, é relativamente recente. A criação da primeira empresa de segurança privada ocorreu em 1965, no entanto, só a partir da década de 70 é que se verificou um verdadeiro impulsionamento neste setor (Rodrigues, 2011, p. 78). Contudo, este foi um setor que rapidamente assumiu um papel de relevo no nosso país. Mesmo num país com um índice baixo de criminalidade, como é o caso de Portugal, a segurança privada tem-se afirmado e expandido (Rodrigues, 2011). A relevância que a segurança privada assume atualmente em Portugal é evidenciada pelo que se pode ler no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, quando se refere que a segurança privada tem vindo a assumir uma inegável importância em Portugal, quer na proteção de pessoas e bens quer na prevenção e dissuasão da prática de atos ilícitos.

A atividade de segurança privada tem de ser enquadrada por um conjunto de diplomas legais que conformam a sua atuação. Porém, como salienta Rodrigues (2011), “é de notar o elevado número de diplomas legais e a profusão de normas, que por vezes torna difícil o perfeito domínio do regime jurídico em todos os seus aspetos” (p. 93).

Nas próximas subsecções, através da análise dos principais diplomas legais, procura-se verificar como está regulada e organizada a atividade da segurança privada no nosso país. Posteriormente, analisa-se como o Estado controla, licencia e fiscaliza esta atividade. Por fim, examina-se os meios, poderes e formas de atuação que lhe são conferidos pela lei.

1.1. Enquadramento jurídico

O setor da segurança privada encontra-se regulado por um quadro normativo recente, aprovado em 2004, embora a grande maioria da sua regulamentação específica seja anterior (RASP, 2007, 2008). O Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro (Regime Jurídico da Atividade de Segurança Privada)³ constitui o diploma base que regula o exercício da atividade de segurança privada em Portugal e define o âmbito e as condições em que esta pode ser desenvolvida.

³ Alterado pela Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto e pelo Decreto-Lei 198/2005, de 10 de Novembro.

O exercício da atividade de segurança privada tem como princípios definidores a prossecução do interesse público e a complementaridade e a subsidiariedade face às competências desempenhadas pelas forças e serviços de segurança⁴.

O diploma em análise dá-nos uma definição de segurança privada ao referir o que se considera atividade de segurança privada em Portugal⁵:

- a) A prestação de serviços a terceiros por entidades privadas com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes;
- b) A organização, por quaisquer entidades e em proveito próprio, de serviços de autoproteção, com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes.

Existe, assim, uma distinção entre a prestação de serviços a terceiros e a organização interna de serviços de segurança privada. Não obstante, em ambas as modalidades a finalidade é a proteção de pessoas e bens, bem como a prevenção da prática de crimes. Como observa Rodrigues (2011), “estamos, portanto, no domínio da prevenção de ilícitos criminais e não na repressão e perseguição dos criminosos. Esta é uma tarefa das autoridades públicas, nomeadamente das forças e serviços de segurança do Estado e dos Tribunais” (p. 96).

Nos termos da lei, a atividade de segurança privada compreende os seguintes serviços⁶:

- a) A vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas;
- b) A prevenção da entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de edifícios ou locais de acesso vedado ou condicionado ao público, designadamente estabelecimentos, certames, espetáculos e convenções;
- c) A proteção pessoal, sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças de segurança;
- d) A exploração e a gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes;
- e) O transporte, a guarda, o tratamento e a distribuição de valores.

⁴ Cf. preâmbulo do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

⁵ Cf. artigo 1.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

⁶ Cf. artigo 2.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 114/2011, de 30 de Novembro.

1.2. Deveres e proibições no exercício da atividade de segurança privada

As entidades que exerçam a atividade de segurança privada, bem como o respetivo pessoal, têm o dever de prestar às autoridades públicas toda a colaboração que lhes for solicitada. Em caso de intervenção das forças ou serviços de segurança em locais onde também atuem entidades de segurança privada, estas devem colocar os seus meios humanos e materiais à disposição e sob a direção do comando daquelas forças⁷. Além disso, constituem deveres especiais das entidades que exerçam esta atividade, entre outros, os seguintes⁸:

- a) Comunicar de imediato à autoridade judiciária ou policial competente a prática de qualquer crime de que tenham conhecimento no exercício das suas atividades;
- b) Diligenciar para que a atuação do pessoal de vigilância privada não induza o público a confundi-lo com as forças e serviços de segurança;
- c) Organizar e manter atualizado um registo de atividades permanentemente disponível para consulta das entidades fiscalizadoras;
- d) Organizar e manter atualizados ficheiros individuais do pessoal de vigilância ao seu serviço, incluindo cópia do cartão de identificação e do certificado do registo criminal, número do cartão profissional de que é titular e data de admissão ao serviço.

No exercício da atividade de segurança privada a lei estabelece um conjunto de proibições, nomeadamente⁹:

- a) A prática de atividades que tenham por objeto a prossecução de objetivos ou o desempenho de funções correspondentes a competências exclusivas das autoridades judiciárias ou policiais;
- b) Ameaçar, inibir ou restringir o exercício de direitos, liberdades e garantias ou outros direitos fundamentais;
- c) A proteção de bens, serviços ou pessoas envolvidas em atividades ilícitas.

1.3. Obrigatoriedade da segurança privada

O Estado não só permite a utilização da segurança privada, como, em determinadas situações, impõe mesmo a sua presença. O Estado obriga à adoção de sistemas de segurança privada nos seguintes casos e contextos¹⁰:

⁷ Cf. artigo 17.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

⁸ Cf. artigo 18.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

⁹ Cf. artigo 5.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

- a) O Banco de Portugal, as instituições de crédito e as sociedades financeiras;
- b) Os estabelecimentos de restauração e de bebidas que disponham de salas ou de espaços destinados a dança ou onde habitualmente se dance, nomeadamente os recintos de diversão, bares, discotecas e *boîtes*¹¹;
- c) A realização de espetáculos em recintos desportivos¹²;
- d) Os espaços de acesso condicionado ao público que, pelas suas características, possam ser considerados de elevado risco de segurança (nestes casos a obrigatoriedade é determinada por despacho do Ministro da Administração Interna).

Esta obrigatoriedade constitui uma das estratégias que têm vindo a ser utilizadas pelo Estado para aumentar a participação dos privados no desempenho de tarefas de segurança. Constituem casos em que legalmente são impostas aos particulares obrigações no domínio da segurança (Rodrigues, 2011). O que ilustra, assim, a co-responsabilização de agentes privados na segurança, conforme foi referido anteriormente. Como observa Rodrigues (2011), “o Estado, para a promoção do bem público segurança, convoca outras entidades a participar nesta tarefa e obriga, em certos casos, os particulares a assumir responsabilidades pela sua própria segurança e dos seus bens” (p. 100). De acordo com o GFISP (2010), esta imposição do quadro legal vigente até se justifica, por um lado, porque tais eventos têm associado, sempre ou quase sempre, um fim lucrativo e, por outro lado, devido à natureza iminentemente privada do próprio evento.

1.4. Formação profissional

A formação profissional do pessoal de vigilância, bem como as respetivas especialidades e ações de atualização, podem ser ministradas por entidades autorizadas, isto é, entidades titulares de alvará, ou por entidades especializadas autorizadas¹³. Os conteúdos, a duração dos cursos e os

¹⁰ Cf. artigo 4.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro. A modalidade do sistema de segurança privada a adotar po

¹¹ Cf. Decreto-Lei n.º 101/2008, de 16 de Junho, que revogou o Decreto-Lei n.º 263/2001, de 28 de Setembro, relativo à obrigatoriedade de adoção de sistemas de segurança privada em estabelecimentos de restauração e bebidas com espaços destinados a dança ou onde habitualmente se dance. A modalidade de segurança privada a adotar depende da lotação destes estabelecimentos (cf. artigo 1.º, do Decreto-Lei n.º 101/2008, de 16 de Junho).

¹² Obrigatório apenas nas competições profissionais de futebol que decorram em recintos desportivos com lotação igual ou superior a 25 000 espetadores e cujas instalações obedeçam ao Regulamento das Condições Técnicas e de Segurança dos Estádios (cf. n.º 2, da Portaria 1522-C/2002, de 20 de Dezembro).

¹³ Cf. artigo 9.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

requisitos do corpo docente são definidos por diploma legal¹⁴. No entanto, a elaboração, realização e fiscalização dos exames, bem como a avaliação dos candidatos, compete a entidades privadas¹⁵. Apenas a avaliação dos candidatos à proteção pessoal é da responsabilidade das forças de segurança¹⁶.

A Portaria n.º 1142/2009, de 2 de Outubro, consagra a obrigatoriedade das entidades que prestem serviços de segurança ou organizem serviços de autoproteção disporem de um diretor de segurança. Como se pode ler no preâmbulo da referida Portaria, esta obrigação emerge da inegável importância que o setor da segurança privada tem assumido em Portugal, a par de uma maior exigência de qualidade dos serviços prestados e de uma maior responsabilização dos seus diferentes atores. A formação do diretor de segurança é ministrada em estabelecimentos de ensino superior oficialmente reconhecidos, cujo curso de diretor de segurança tenha sido aprovado por despacho do Ministro da Administração Interna¹⁷. Como salienta Rodrigues (2011), esta obrigação de dispor de um diretor de segurança assume particular relevância ao nível do desempenho dos vigilantes e da qualidade do serviço prestado (p. 98).

O diretor de segurança tem como funções ser responsável pela preparação, treino e atuação do pessoal de vigilância¹⁸. Além disso, entre outras coisas, compete ao diretor de segurança¹⁹:

- a) Analisar as situações de risco, planificar e programar as atuações concretas a implementar na realização dos serviços de segurança contratados;
- b) Inspeccionar o pessoal bem como os serviços de segurança privada prestados pela respetiva entidade de segurança privada;
- c) Controlar a formação contínua do pessoal de vigilância e propor à direção da entidade de segurança privada a adoção de iniciativas adequadas para atingir a constante preparação do pessoal de vigilância;

¹⁴ Cf. Portaria n.º 64/2001, de 31 de Janeiro, que estabelece as normas relativas ao conteúdo e duração dos cursos de formação, e a Portaria n.º 1325/2001, de 4 de Dezembro, que redefine alguns princípios referentes à formação profissional do pessoal de segurança privada.

¹⁵ Cf. n.º 20 da Portaria n.º 1325/2001, de 4 de Dezembro.

¹⁶ Cf. artigo 9.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, e Portaria n.º 64/2001, de 31 de Janeiro.

¹⁷ Cf. artigo 6.º, da Portaria n.º 1142/2009, de 2 de Outubro.

¹⁸ Cf. artigo 7.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro

¹⁹ Cf. artigos 3.º e 4.º, da Portaria 1142/2009, de 2 de Outubro.

- d) Assegurar, sempre que necessário ou quando solicitado, a ligação e a colaboração com as forças e serviços de segurança, sendo o principal responsável por esse contacto e colaboração;
- e) Velar pelo integral cumprimento das normas e regulamentos de segurança privada;
- f) Organizar e manter atualizado um registo dos incidentes e atos ilícitos ocorridos no interior das instalações da empresa de segurança privada ou em qualquer local onde esta preste serviço;
- g) Comunicar às forças e serviços de segurança todos os elementos que cheguem ao conhecimento das entidades onde presta serviço e que possam concorrer para a prevenção da prática de crimes;
- h) Participar às entidades competentes qualquer facto que indicie a prática de crime.

1.5. Controlo da atividade da segurança privada

Desde o ano 2007, a Polícia de Segurança Pública [PSP] é a entidade a quem está atribuído o controlo da atividade de segurança privada em Portugal²⁰ competindo-lhe o licenciamento e a fiscalização das atividades de segurança privada e respetiva formação²¹. As competências atribuídas à PSP, no âmbito da segurança privada, são exercidas pelo Departamento de Segurança Privada [DSP]²². Entre as competências desta unidade estão²³:

- a) Proceder à emissão de alvarás, licenças e respetivos averbamentos e proceder às necessárias notificações;
- b) Proceder à emissão, renovação e controlo do cartão profissional destinado ao pessoal das empresas do sector;
- c) Instruir os processos relativos aos modelos de uniforme sujeitos a aprovação;
- d) Promover a fixação de medidas e sistemas que permitam o controlo e coordenação permanente do exercício da atividade;
- e) Fiscalizar a atividade de segurança privada, em cooperação com as demais forças e serviços de segurança e com a Inspeção-Geral da Administração Interna;

²⁰ Com a colaboração da Guarda Nacional Republicana, sem prejuízo das competências das forças e serviços de segurança e da Inspeção Geral da Administração Interna.

²¹ Cf. artigo 3.º, n.º 3, al. b), da Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto, e artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto.

²² O Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro, transferiu as competências, em matéria de segurança privada, da Secretária-Geral do Ministério da Administração Interna para a PSP, o que se veio a consubstanciar com a publicação do Decreto-Lei n.º 76/2007, de 29 de Março e da Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto (RASP, 2007).

²³ Cf. artigo 8.º, da Portaria n.º 383/2008, de 29 de Maio.

- f) Estabelecer e difundir as normas de conduta operacional e as normas técnicas de fiscalização;
- g) Instruir os processos de contraordenação relativos à atividade de segurança privada;
- h) Instruir processos relativos ao cancelamento de alvarás e licenças emitidos;
- i) Manter atualizado o registo das entidades às quais tenham sido aplicadas sanções por violação das normas reguladoras da atividade de segurança privada;

O exercício da atividade de segurança privada, pelas diferentes entidades, está sujeito a licenciamento prévio por parte do Estado. Estão sujeitas a licenciamento as seguintes entidades: (i) entidades prestadoras de serviços de segurança privada a terceiros; (ii) entidades que organizem em proveito próprio serviços de autoproteção; (iii) pessoal de vigilância; (iv) entidades formadoras.

No que concerne ao licenciamento das entidades prestadoras de serviços de segurança privada a terceiros e das entidades que organizem em proveito próprio serviços de autoproteção, a atividade de segurança privada só pode ser exercida com a autorização do Ministro da Administração Interna, titulada por alvará (para entidades prestadoras de serviços a terceiros) ou licença (para as entidades que organizem em proveito próprio serviços de autoproteção) e depois de cumpridos todos os requisitos e condições estabelecidos na lei²⁴.

As atividades sujeitas a licenciamento, tituladas por alvarás e licenças, correspondem às seguintes tipologias²⁵:

- *Alvará ou licença tipo A* - a vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas, bem como a prevenção da entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de edifícios ou locais de acesso vedado ou condicionado ao público, designadamente estabelecimentos, certames, espetáculos e convenções;
- *Alvará ou licença tipo B* - a proteção pessoal, sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças de segurança;
- *Alvará ou licença tipo C* - a exploração e a gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes;
- *Alvará ou licença tipo D* - o transporte, a guarda, o tratamento e a distribuição de valores.

²⁴ Cf. artigos 22.º e 23.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

²⁵ Adaptado do RASP (2011), cf. artigo 2.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

O pessoal de vigilância é também objeto de licenciamento. Para o exercício das suas funções, o pessoal de vigilância deve ser titular de cartão profissional (que titula a satisfação dos requisitos especiais de acesso à atividade e a frequência de ações de formação específicas), emitido pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, válido pelo prazo de cinco anos e suscetível de renovação por iguais períodos de tempo²⁶.

Relativamente ao licenciamento das entidades formadoras, nos termos do artigo 9.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, a formação profissional do pessoal de vigilância, bem como as respetivas especialidades e cursos de atualização, podem ser ministrados por entidades que sejam titulares de alvará ou por entidades especializadas, autorizadas nos termos desse diploma e em regulamentação especial. O licenciamento das entidades formadoras corresponde, assim, à emissão de autorização para a realização dos cursos ou módulos regulados no âmbito da atividade de segurança privada, nos quais se enquadram²⁷:

- a) Os módulos previstos nas Portarias n.º 64/2001 e n.º 1325/2001, de 31 de Janeiro e de 4 de Dezembro – pessoal de vigilância e pessoal de acompanhamento, defesa e proteção de pessoas²⁸;
- b) Os módulos previstos na Portaria n.º 1522-B/2002, de 20 de Dezembro – assistentes de recinto desportivo;
- c) O curso previsto na Portaria n.º 1142/2009, de 2 de Outubro – diretor de segurança;
- d) O curso previsto na Portaria n.º 181/2010, de 26 de Março – coordenador de segurança.

No ano 2008, a Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto, tipificou o crime de exercício ilícito da atividade de segurança privada. Com a referida lei, foi aditado ao Decreto-Lei n.º 35/2004, o artigo 32.º-A que veio criminalizar o exercício ilícito da atividade de segurança privada, dispondo o seguinte: “Quem prestar serviços de segurança sem o necessário alvará ou licença ou exercer funções de vigilância não sendo titular do cartão profissional é punido com pena de prisão até 2 anos ou com pena de multa até 240 dias, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.”

²⁶ Cf. artigo 10.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

²⁷ Adaptado do GFISP (2010) e do RASP (2011).

²⁸ No caso da proteção pessoal, a elaboração, realização e fiscalização de exames, bem como a respetiva avaliação dos candidatos à proteção pessoal, competem às forças de segurança, mediante pagamento (cf. n.º 4, do artigo 9.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro).

1.6. Pessoal de vigilância

Nos termos da lei, considera-se pessoal de vigilância os indivíduos vinculados por contrato de trabalho às entidades titulares de alvará ou de licença, e que estejam habilitados a exercerem funções de vigilante, de proteção pessoal ou de assistente de recinto desportivo²⁹. O pessoal de vigilância, para ser admitido e permanecer nesta atividade profissional, deve ser titular de cartão profissional, possuir robustez física e o perfil psicológico necessários para o exercício das suas funções e ter frequentado com aproveitamento os cursos de formação legalmente exigidos³⁰. Quando estiver no exercício das suas funções, o pessoal de vigilância deve obrigatoriamente usar uniforme e cartão profissional aposto visivelmente³¹.

As dez categorias específicas do pessoal de vigilância previstas são³²:

- a) Coordenador de segurança;
- b) Vigilante ou segurança;
- c) Segurança-porteiro;
- d) Porteiro;
- e) Assistente de recinto desportivo;
- f) Assistente de recinto de espetáculos;
- g) Vigilante de proteção e acompanhamento pessoal;
- h) Vigilante de transporte de valores;
- i) Vigilante de segurança aeroportuária;
- j) Vigilante operador de central recetora de alarmes.

As funções do pessoal de vigilância são, entre outras, as seguintes³³:

- a) Vigiar e proteger pessoas e bens em locais de acesso vedado e condicionado ao público, bem como prevenir a prática de crimes;
- b) Controlar a entrada, presença e saída de pessoas nos locais de acesso vedado ou condicionado ao público;
- c) Efetuar o transporte, o tratamento e a distribuição de valores;
- d) Operar as centrais de receção e monitorização de alarme;
- e) Proteção pessoal: é uma função desempenhada por vigilantes especializados e que compreende o acompanhamento de pessoas para a sua defesa e proteção;

²⁹ Cf. artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

³⁰ Cf. artigos 8.º, 9.º e 10.º do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

³¹ Cf. artigo 11.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

³² Cf. artigo 2.º, n.º 1, da Portaria n.º 1084/2009, de 21 de Setembro.

³³ Cf. artigo 6.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

- f) Assistentes de recinto desportivo: são também vigilantes especializados que desempenham funções de segurança e proteção de pessoas e bens em recintos desportivos e anéis de segurança.

1.7. Poderes e meios ao dispor da segurança privada

Os meios ao dispor dos agentes de segurança privada são, praticamente, os mesmos que estão à disposição de todos os cidadãos. Como nota Rodrigues (2011), a atividade de segurança privada está associada à propriedade privada, deriva dos meios concedidos pelo Estado aos particulares na defesa dos seus bens, por isso, em princípio, os meios ao seu dispor da segurança privada serão aqueles reconhecidos a todos os cidadãos (p. 103). Não são atribuídos, assim, quaisquer poderes de autoridade à segurança privada e aos seus agentes. No entanto, o Estado permite que a segurança privada e os seus agentes utilizem alguns meios e instrumentos que não estão ao alcance do cidadão comum (Rodrigues, 2011).

As entidades autorizadas a exercer a atividade de segurança privada podem utilizar equipamentos eletrónicos de vigilância com o objetivo de proteger pessoas e bens, podendo, também, proceder à gravação de imagens e som. A utilização destes meios deve, no entanto, salvaguardar os direitos e interesses constitucionalmente protegidos, assim como não prejudicar a aplicação do regime geral em matéria de proteção de dados, designadamente em matéria de direito de acesso, informação, oposição de titulares e regime sancionatório³⁴.

Para além disso, a lei confere a faculdade do pessoal de vigilância poder efetuar revistas pessoais e buscas de prevenção e segurança em determinadas situações. Os assistentes de recinto desportivo (ARD), no controlo de acesso aos recintos desportivos, e o pessoal de vigilância, no controlo de acesso a instalações aeroportuárias e portuárias, bem como a outros locais de acesso vedado ou condicionado ao público que justifiquem proteção reforçada (nestes casos, sempre a título excecional, mediante autorização expressa do membro do Governo responsável pela área da administração interna e por um período delimitado no tempo) podem efetuar revistas pessoais e buscas de prevenção e segurança com o estrito objetivo de detetar e impedir a entrada de pessoas ou objetos proibidos e substâncias proibidas ou suscetíveis de gerar ou possibilitar atos que ponham em causa a segurança de pessoas e bens³⁵.

O pessoal de vigilância tem, também, a possibilidade de recorrer ao uso e porte de arma, estando, no entanto, sujeitos ao regime geral de uso e porte de arma, isto é, ao regime

³⁴Cf. artigo 13.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro. O regime geral em matéria de proteção de dados encontra-se previsto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

³⁵ Cf. artigo 6.º, n.ºs 6 e 7, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto.

previsto para a generalidade dos cidadãos³⁶. Como salienta Rodrigues (2011), “não é a qualidade de vigilante que determina ou o habilita a possuir arma e a respetiva licença” (p. 104). Em serviço, o porte de arma só é permitido se autorizado por escrito pela entidade patronal, podendo a autorização ser revogada a todo o tempo. Esta autorização é anual, expressamente renovável e comunicada à entidade competente para a fiscalização da atividade de segurança privada³⁷.

Outra possibilidade reconhecida pela lei à segurança privada é a utilização canídeos, desde que acompanhados de pessoal de vigilância devidamente habilitado pela entidade competente. A utilização de canídeos está sujeita ao respetivo regime geral de identificação, registo e licenciamento. Em serviço, a utilização de canídeos só é permitida desde que autorizada por escrito pela entidade patronal, podendo a autorização ser revogada a todo o tempo³⁸.

A lei não confere poderes aos vigilantes de segurança privada para efetuar detenções³⁹, contudo, estes poderão fazê-lo nas condições em que tal está autorizado a todos os cidadãos nos termos do artigo 255.º, n.º 1, al. b), do Código de Processo Penal, isto é, em situações de flagrante delito, por crime punível com pena de prisão e quando não esteja presente qualquer autoridade judiciária ou entidade policial nem puderem ser chamadas em tempo útil.

2. Caraterização da atividade da segurança privada em Portugal

O setor da segurança privada assume, no caso de Portugal, uma dimensão importante quer pelos meios humanos envolvidos e volume de negócios, quer pelo crescimento sustentado que se tem verificado nos últimos anos (RASP, 2008). Para a análise e caraterização do setor da segurança privada em Portugal recorreremos ao Relatório Anual de Segurança Privada (RASP), sobretudo ao RASP de 2011, que constitui o relatório mais recente na data da elaboração da presente dissertação. Este relatório anual sobre as atividades de segurança privada em Portugal é elaborado pelo Conselho de Segurança Privada (CSP), que constitui um órgão de consulta do Ministro da Administração Interna⁴⁰. O RASP visa apresentar o contexto da segurança privada em

³⁶ Cf. artigo 14.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto.

³⁷ Cf. artigo 14.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 38/2008, de 8 de Agosto.

³⁸ Cf. artigo 15.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, e Portaria n.º 972/98, de 16 de Novembro, que regula a utilização de canídeos como meio complementar de segurança privada.

³⁹ Cf. preâmbulo do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

⁴⁰ Cf. artigos 20.º e 21.º, do Decreto-Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro.

Portugal, bem como as atividades de licenciamento e fiscalização efetuadas a este setor (RASP 2007, 2008).

2.1. Entidades prestadoras de serviços de segurança privada

No que se refere às entidades prestadoras de serviços de segurança privada (titulares de alvará), de acordo com o RASP de 2011, em 31 de Dezembro de 2011, existiam 112 empresas de segurança em Portugal que eram detentoras de 173 alvarás para prestação de serviços a terceiros. A distribuição destes alvarás corresponde às seguintes atividades⁴¹:

- *97 alvarás tipo A* - relativos a vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas, bem como a prevenção de entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de edifícios ou locais de acesso vedado ou condicionado ao público, designadamente estabelecimentos, certames, espetáculos e convenções⁴²;
- *19 alvarás tipo B* - correspondem aos serviços de proteção pessoal⁴³;
- *52 alvarás tipo C* - referem-se aos serviços de exploração e gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes⁴⁴;
- *5 alvarás tipo D* - relativos ao transporte, guarda, tratamento e distribuição de valores⁴⁵.

Na Figura 1 apresenta-se a evolução do número de entidades autorizadas a prestar de serviços de segurança privada a terceiros entre 2005 e 2011. Comparando com o ano 2010, registou-se um aumento 3 entidades. No entanto, desde 2006 até 2011, o número destas entidades manteve-se relativamente constante.

⁴¹ Adaptado do RASP de 2011

⁴² Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *a*)

⁴³ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *b*)

⁴⁴ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *c*)

⁴⁵ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *d*)

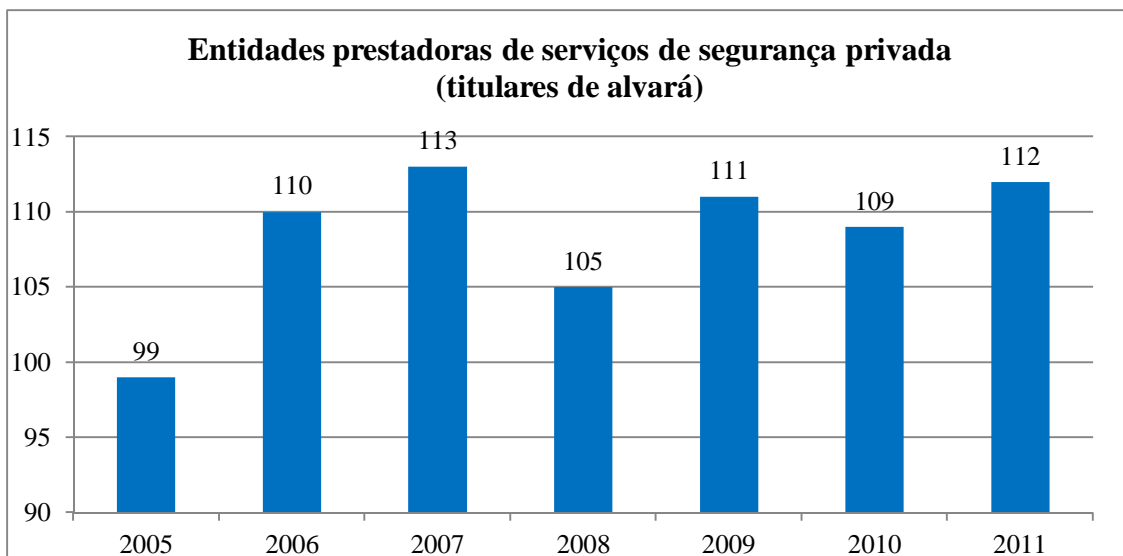


Figura 1. Evolução do número de entidades prestadoras de serviços de segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011

Nota: Adaptado do RASP de 2011

2.2. Entidades que dispõem de serviços de autoproteção

No que concerne às entidades com serviços de autoproteção (titulares de licença), estavam autorizadas a exercer atividade de segurança privada em regime de autoproteção 80 entidades, que contabilizavam 91 licenças (RASP, 2011). Quanto à distribuição das licenças por tipologia de atividade⁴⁶:

- *80 licenças tipo A* – referem-se a vigilância de bens móveis e imóveis e o controlo de entrada, presença e saída de pessoas, bem como a prevenção de entrada de armas, substâncias e artigos de uso e porte proibidos ou suscetíveis de provocar atos de violência no interior de edifícios ou locais de acesso vedado ou condicionado ao público, designadamente estabelecimentos, certames, espetáculos e convenções⁴⁷;
- *4 licenças tipo B* - relativas aos serviços de proteção pessoal⁴⁸;
- *6 licenças tipo C* - referem-se aos serviços de exploração e gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes⁴⁹;
- *1 licença tipo D* – relaciona-se com o transporte, guarda, tratamento e distribuição de valores⁵⁰.

⁴⁶ Adaptado do RASP de 2011

⁴⁷ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *a*)

⁴⁸ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *b*)

⁴⁹ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *c*)

⁵⁰ Cf. artigo 2.º, n.º 1, al. *d*)

Os dados disponíveis na Figura 2 indicam uma consolidação no número de entidades com serviços de autoproteção. A tendência, desde 2005, é de crescimento, sendo que, em 2011, o crescimento foi de 3 entidades relativamente ao ano anterior.

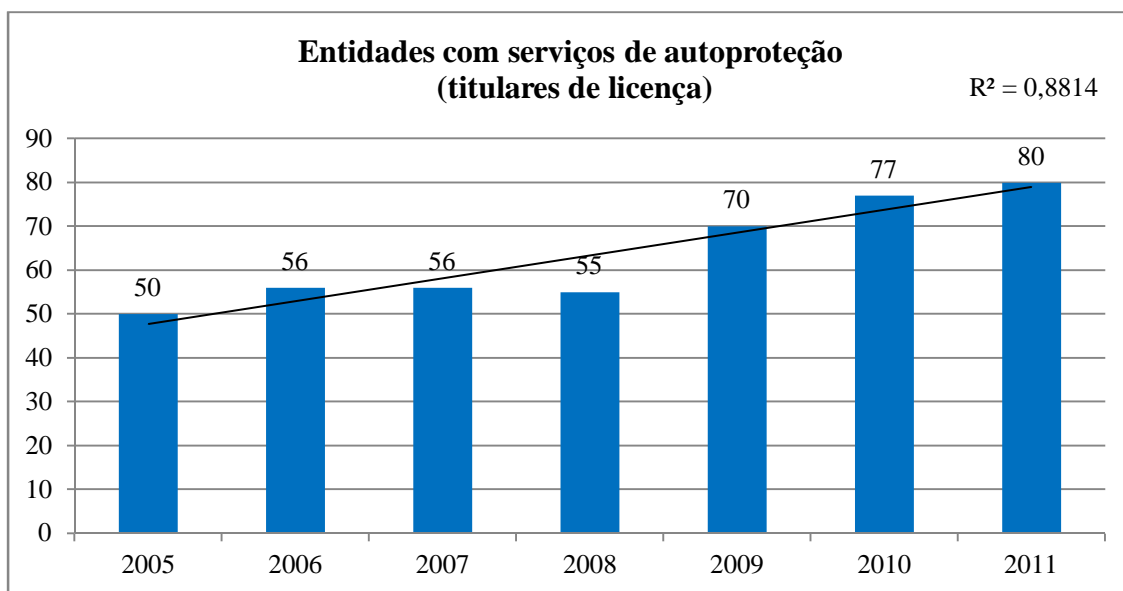


Figura 2. Evolução do número de entidades com serviços de autoproteção em Portugal desde o ano 2005 até 2011
Nota: Adaptado do RASP de 2011

2.3. Entidades que ministram formação

No que respeita às entidades formadoras, no final do ano de 2011 existiam 93 entidades autorizadas ministrar formação, detentoras de 129 autorizações. Relativamente ao tipo de autorização⁵¹:

- 67 correspondem aos módulos 3, 4 e 6 da formação de vigilantes;
- 28 ao curso de formação de assistente de recinto desportivo;
- 24 à formação de vigilantes de proteção e acompanhamento pessoal;
- 10 correspondem à formação de diretores de segurança e docentes dos cursos de assistente de recinto desportivo.

Como se pode constatar pelos dados da Figura 3, desde 2005 até 2011 houve um crescimento sustentado de entidades formadoras, sendo que, em 2011, houve um acréscimo de 23 entidades habilitadas a dar formação relativamente a 2010.

⁵¹ Adaptado do RASP de 2011

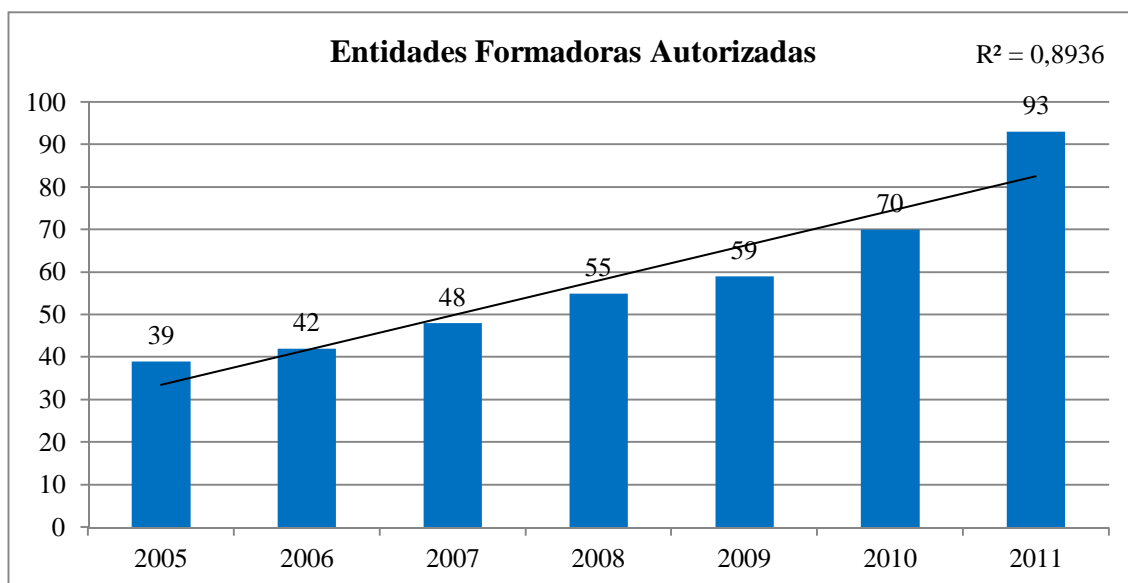


Figura 3. Evolução do número de entidades formadoras do pessoal de segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011

Nota: Adaptado do RASP de 2011

2.4. Pessoal de vigilância

Relativamente ao pessoal de vigilância, de acordo com o RASP de 2011, em 31 de Dezembro de 2011, encontravam-se registados 40 287⁵² vigilantes ativos⁵³. Como observa Rodrigues (2011), este número de vigilantes “é um sinal claro de que este setor desempenha na sociedade portuguesa um importante papel na proteção de pessoas e bens” (p. 108).

Além destes vigilantes, encontravam-se registados 17 711 vigilantes inativos⁵⁴, mas cujos cartões profissionais ainda se encontravam dentro do respetivo período de validade. Durante o ano de 2011 foram autorizados 5676 novos cartões profissionais e renovados 7787. No mesmo período, foram cancelados os cartões profissionais a 5651 cidadãos (RASP, 2011). A análise comparativa das admissões e demissões registadas evidencia a elevada mobilidade que o setor apresenta.

Conforme podemos observar pelos dados disponíveis na Figura 4, em relação ao ano 2010 houve uma diminuição de 747 vigilantes. Contudo, se compararmos o número de vigilantes de segurança privada desde 2005 até 2010, verifica-se que este tem aumentado progressivamente.

⁵² De acordo com o GFISP (2010), o número de efetivos das forças de segurança (considerando apenas a PSP e a GNR) é de cerca de 47 215.

⁵³ Como o próprio RASP de 2011 esclarece, o conceito de ativo corresponde a um vigilante de segurança privada titular de cartão profissional válido e vinculado por contrato de trabalho a uma entidade prestadora de serviços de segurança privada ou a entidade autorizada a organizar serviços de autoproteção.

⁵⁴ O conceito de vigilante inativo refere-se a vigilantes não vinculados a entidade prestadora de serviços de segurança privada (RASP, 2011).

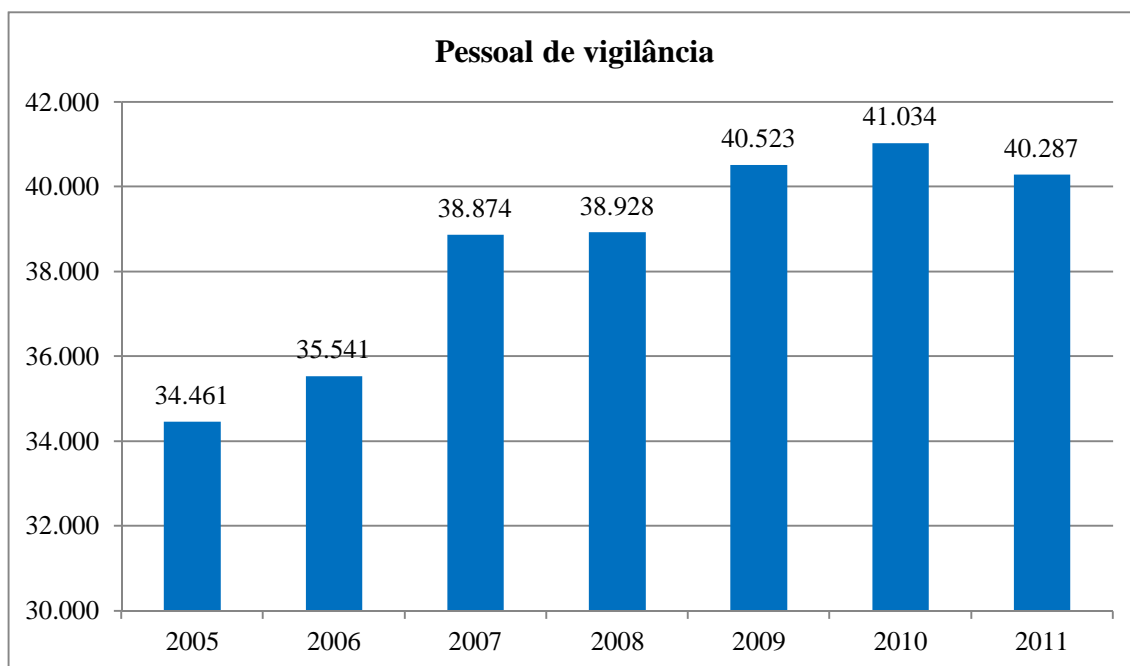


Figura 4. Evolução do número de vigilantes ativos em Portugal desde o ano 2005 até 2011

Nota: Adaptado do RASP de 2011

2.5. Fiscalização

Durante o ano de 2011, foram realizadas no total 7 472 ações de fiscalização. Quanto a infrações detetadas, verificaram-se 1623 contraordenações. No mesmo período, foram objeto de fiscalização 20 895 vigilantes. Em termos de crimes detetados, foram verificados 415 crimes. Destes crimes, 411 reportam-se a exercício ilegal da atividade de segurança privada (RASP, 2011).

Quando comparados os dados relativos ao número de ações de fiscalização de 2005 a 2011 (Figura 5), é possível verificar um forte aumento nestas atividades a partir de 2007. No que diz respeito ao número de infrações detetadas (Figura 6), constata-se que se tem mantido relativamente constante nos últimos anos, apenas se tendo registado um forte aumento no ano de 2009.

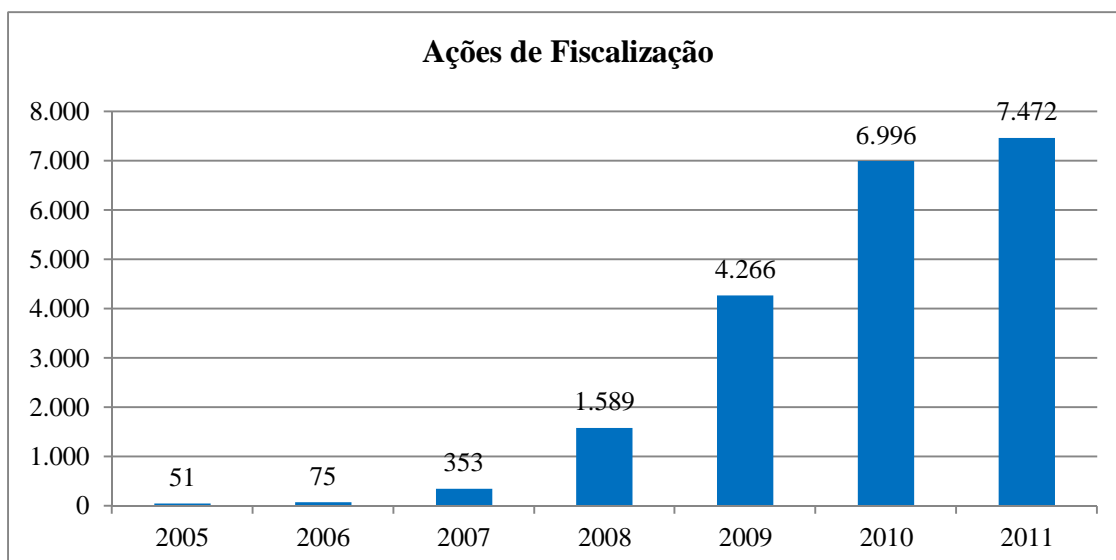


Figura 5. Comparação do número de ações de fiscalização efetuadas ao setor da segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011

Nota: Adaptado do RASP de 2011

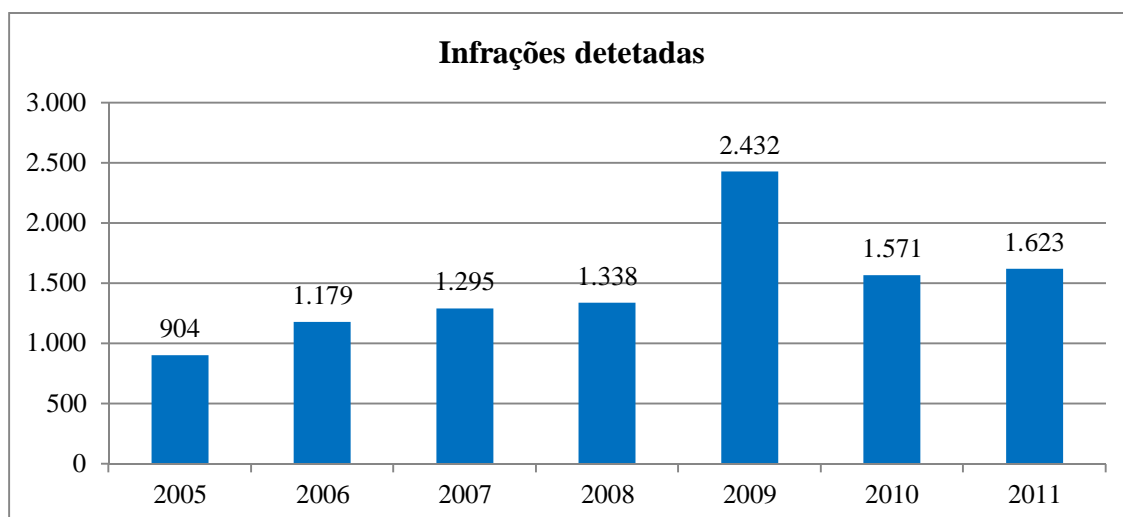


Figura 6. Comparação do número de infrações detetadas no setor da segurança privada em Portugal desde o ano 2005 até 2011

Nota: Adaptado do RASP de 2011

Na função de controlo e fiscalização da atividade de segurança privada, alguns dos principais problemas detetados foram⁵⁵:

- a) Uso indevido de uniformes autorizados, por um lado, devido ao pessoal de vigilância usar uniformes de empresas às quais não estão vinculados (situação especialmente detetada em espaços de diversão noturna), por outro lado, devido à extensão do uso dos uniformes aprovados para o pessoal de vigilância a outros trabalhadores (e.g.,

⁵⁵ Adaptado do RASP de 2011

administrativos, auxiliares), gerando confusão para o cidadão na distinção entre pessoal de vigilância e outros trabalhadores da mesma entidade;

- b) Incumprimento dos planos de formação, ao nível das cargas horárias mínimas dos cursos, requisitos dos locais e a existência de protocolos com entidades formadoras não autorizadas.
- c) Publicidade e realização de ações de formação designadas tipicamente como “segurança privada do tipo militar”, cujos fins divergem do quadro regulado, induzindo quem os frequenta que a mesma constitui formação suficiente para o exercício da atividade de segurança privada;
- d) A utilização de armas de fogo, sem que haja autorização expressa da entidade patronal comunicada ao Departamento de Segurança Privada.

CAPÍTULO III - ESTUDO EMPÍRICO: METODOLOGIA

1. Objetivos e hipóteses

O objetivo geral deste estudo é analisar as percepções dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e face a diversas dimensões relacionadas com o seu trabalho, bem como, a sua satisfação com os agentes de segurança privada. Tendo em conta o objetivo geral, este estudo procura perceber, mais concretamente, se existem diferenças estatisticamente significativas, entre diferentes grupos populacionais, ao nível da satisfação com os agentes de segurança privada e ao nível da percepção das seguintes dimensões: (i) trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada; (iii) imagem dos agentes de segurança privada; (iv) poderes dos agentes de segurança privada; (v) relação entre os agentes de segurança privada e agentes da polícia; (vi) regulação do trabalho dos agentes de segurança privada.

Tendo em conta a revisão bibliográfica efetuada, os estudos empíricos analisados e os objetivos deste estudo, formularam-se as seguintes hipóteses:

- a) A idade, o sexo, as habilitações literárias, o estado civil, o estatuto socioeconómico, a zona de residência e a propriedade da habitação influenciam a percepção e a satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.
- b) Os cidadãos que têm familiares ou amigos a trabalhar na polícia estão menos satisfeitos e têm uma percepção menos positiva dos agentes de segurança privada e do seu trabalho do que os outros cidadãos.
- c) Os cidadãos que têm familiares ou amigos a trabalhar na segurança privada estão mais satisfeitos e percecionam de uma forma mais positiva os agentes de segurança privada e o seu trabalho do que os outros cidadãos.
- d) Os cidadãos que têm uma maior proximidade quotidiana em relação os agentes de segurança privada estão mais satisfeitos e percecionam de uma forma mais positiva os agentes de segurança privada e o seu trabalho do que aqueles que têm uma menor proximidade com estes agentes.
- e) A frequência com que os cidadãos veem agentes de segurança privada influencia a sua percepção e satisfação em relação aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.

- f) O contacto direto dos cidadãos com os agentes de segurança privada influencia a sua perceção e satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.

2. Descrição e fundamentação das metodologias

2.1. Desenho da Investigação

O presente estudo segue uma metodologia quantitativa, tendo em conta quer a forma como foram recolhidos os dados através da aplicação de inquéritos por questionário quer a forma como foram posteriormente analisados. Além disso, podemos caracterizar este estudo como transversal, pois todos os dados foram recolhidos num único momento temporal. Trata-se, também, de um tipo de investigação que segue o método não-experimental, pois não houve manipulação das variáveis do estudo por parte do investigador, este limitou-se a observá-las (Hagan, 2005; Marôco, 2011). Dado o pouco conhecimento que existe em Portugal sobre como os cidadãos percecionam os agentes de segurança privada, trata-se de um estudo exploratório.

2.2. Constituição da amostra

A amostra deste estudo é constituída por 163 indivíduos. A amostra foi constituída em duas fases, seguindo-se, em ambas as fases, critérios de facilidade e conveniência para o recrutamento dos indivíduos. Na fase inicial, foram recrutados 103 indivíduos de várias zonas do distrito do Porto. Estes indivíduos faziam parte da rede de contactos do investigador, tornando-se mais fácil participarem neste estudo. Na fase posterior, foram recrutados 60 estudantes de uma faculdade da Universidade do Porto, de forma a procurarmos perceber a perceção dos estudantes acerca desta temática. A proximidade desta faculdade para a aplicação dos questionários tornava, também, mais fácil e conveniente a participação destes indivíduos. Na amostra da presente investigação apenas foram inquiridos indivíduos adultos, após consentimento verbal destes para participar no estudo.

Utilizou-se, assim, uma estratégia de amostragem não-probabilística, dado que não houve igual probabilidade de seleção de cada elemento da população para a amostra. Para além disso, tratou-se também de um método de amostragem por conveniência, na medida em que se selecionou um grupo de indivíduos pela sua disponibilidade e conveniência no momento da investigação (Hill & Hill, 2000; Marôco, 2011).

2.3. Recolha de dados e instrumento

Conforme já referimos anteriormente, a recolha dos dados utilizados no presente estudo foi efetuada através da aplicação de inquéritos por questionário⁵⁶. Os questionários foram administrados de forma direta, isto é, através de autopreenchimento. Na introdução do questionário referiu-se, claramente, que para os efeitos deste estudo apenas se consideravam agentes de segurança privada aqueles indivíduos que usavam uniformes a identificá-los como tal. Para além disso, salientou-se que o preenchimento do questionário era anónimo e, por isso, o respondente não deveria, em momento algum, facultar dados de identificação pessoal como nome ou morada. Concomitantemente, enfatizou-se que todos os dados seriam tratados de forma confidencial e para fins exclusivamente científicos.

Para estudarmos as perceções dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho foi utilizado um questionário desenvolvido por Steden e Nalla (2010)⁵⁷. Adicionalmente, incluímos um conjunto de questões que julgamos pertinentes e que nos permitiam concretizar os objetivos deste estudo. O questionário, bem como a permissão para proceder à sua replicação em Portugal, foi solicitada aos seus autores via *e-mail*. O envio do questionário e a permissão para tal foram facultados pela mesma via.

O questionário utilizado é constituído por um conjunto de questões e dimensões que nos permitem materializar os objetivos deste estudo e testar as hipóteses formuladas. Este instrumento foi estruturado em seis grupos que em seguida se analisa.

Grupo I – Questões sociodemográficas e associação livre

Este grupo do questionário é formado por questões sociodemográficas, nomeadamente: (i) idade; (ii) sexo; (iii) estado civil; (iv) habilitações literárias; (v) profissão; (vi) situação profissional; (vii) rendimento familiar; (viii) zona de residência; (ix) propriedade da habitação. Neste primeiro grupo do questionário incluem-se algumas das variáveis independentes deste estudo. Vai-se tentar perceber se as características sociodemográficas dos inquiridos (variáveis independentes) influenciam a satisfação e a perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho (variáveis dependentes).

⁵⁶ O questionário é um instrumento de observação não participante, baseado numa sequência de questões escritas, que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo as suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio (Quivy & Campenhoudt, 1992).

⁵⁷ Este questionário, por sua vez, foi desenvolvido por Steden e Nalla (2010) com base nos trabalhos de Nalla e Heraux (2003) e de Nalla e Lim (2003).

No final deste grupo é colocada ao inquirido uma questão aberta de associação livre, possibilitando que este descreva, de forma breve (utilizando quatro palavras no máximo), o que lhe vem à mente quando ouve o termo “segurança privada”. Esta questão permite verificar que símbolos e imagens são evocados nos cidadãos quando ouvem o termo “segurança privada”.

Grupo II – Proximidade relativamente aos agentes de segurança privada e aos agentes da polícia

O Grupo II é composto por questões relacionadas com a proximidade dos inquiridos em relação aos agentes de segurança privada e aos agentes da polícia. Desta forma, foi perguntado aos indivíduos se têm algum familiar ou amigo a trabalhar na segurança privada ou na polícia. Para além disso, questionamos também os inquiridos se existem agentes de segurança privada no local onde trabalham ou estudam e se existem agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio.

Neste grupo incluem-se outras variáveis independentes do presente estudo, ou seja, a proximidade, ou não, dos cidadãos em relação agentes de segurança privada ou a agentes da polícia poderá provocar um efeito nas variáveis dependentes. As questões relativas à existência de agentes de segurança privada no local onde os indivíduos trabalham ou estudam e à existência de agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio foram, adicionalmente, acrescentadas ao questionário de Steden e Nalla (2010), pois pensamos poderem influenciar as variáveis dependentes.

Grupo III – Perceção acerca das alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos

O presente grupo integra um conjunto de questões referentes à perceção dos indivíduos relativamente às alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos. Questiona-se, então, a opinião dos inquiridos acerca da flutuação do número de agentes de segurança privada e agentes da polícia, durante os últimos anos, numa escala de 1 a 3 (1-Aumentou, 2-Manteve-se constante, 3-Diminuiu). Seguidamente, pergunta-se aos indivíduos qual das duas forças (segurança privada ou polícia) pensam que tem vindo a crescer mais nos últimos anos. Por fim, questiona-se os respondentes se costumam ver com mais frequência agentes de segurança privada ou agentes da polícia.

O presente grupo de questões, por sua vez, foi também adicionalmente incluído ao questionário Steden e Nalla (2010), pretendendo-se com ele perceber qual é a percepção dos cidadãos acerca das alterações no número de agentes da segurança privada e da polícia e, até que ponto, esta percepção tem, ou não, correspondência com números e estatísticas disponíveis.

Grupo IV – Frequência da visualização de agentes de segurança privada

Este grupo incorpora questões relacionadas com a frequência com que os indivíduos veem agentes de segurança privada no seu quotidiano em geral e em contextos específicos. Assim, com a primeira pergunta procura-se perceber a frequência com que os sujeitos veem agentes de segurança privada no seu quotidiano em geral através de uma escala de 1 (nunca) a 5 (todos os dias). Com a questão seguinte, através da enunciação de onze contextos diferentes onde habitualmente estão presentes agentes de segurança privada (e.g., centros comerciais, bancos, aeroportos, hospitais/centros de saúde, escolas/universidades, entre outros), pretende-se verificar em quais desses contextos os cidadãos visualizam com mais frequência agentes de segurança privada cada vez que os visitam, numa escala de 1 (nunca) a 5 (sempre).

Este grupo de questões também não se encontrava contemplado no questionário de Steden e Nalla (2010). A primeira questão, relativa à frequência com que os cidadãos veem agentes de segurança privada no seu quotidiano em geral, constitui uma variável independente deste estudo, pois pode influenciar a satisfação e percepção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.

Grupo V – Contacto direto com os agentes de segurança privada

Este grupo do questionário é constituído por questões concernentes com o eventual contacto direto dos cidadãos com os agentes de segurança privada. Questiona-se então, primeiramente, se o indivíduo já contactou diretamente com um agente de segurança privada. No caso de este ter respondido afirmativamente, em primeiro lugar questiona-se o motivo para o tal contacto ter sucedido, isto é, se foi o indivíduo que se dirigiu ao agente de segurança privada a pedir informação ou ajuda, se foi o agente de segurança privada a oferecer informação ou ajuda, se o agente de segurança privada fez um reparo acerca da sua conduta, ou se foi outro motivo. Seguidamente, pede-se ao inquirido para caracterizar essa experiência numa escala de 1 a 3 (1-Positiva, 2-Neutra, 3-Negativa), bem como o

comportamento do agente de segurança privada, também numa escala de 1 a 3 (1-Cortês/educado, 2-Neutro, 3-Indelicado/rude).

Neste grupo do questionário também se destacam algumas variáveis independentes do estudo. O facto de os indivíduos terem contactado, ou não, com agentes de segurança privada, bem como, no caso de terem contactado, essa ter sido uma experiência positiva ou negativa, pode provocar um efeito nas variáveis dependentes.

Grupo VI – Satisfação e percepção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho

O Grupo VI é constituído pelas seguintes dimensões: (i) percepção sobre o trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) percepção relativamente ao profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada; (iii) satisfação com os agentes de segurança privada; (iv) percepção acerca da imagem dos agentes de segurança privada; (v) percepção em relação aos poderes dos agentes de segurança privada; (vi) percepção sobre a relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia; (vii) percepção acerca da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada. Estas dimensões são medidas a partir de um conjunto de itens representados nos quadros seguintes:

Trabalho dos agentes de segurança privada	- Os agentes de segurança privada correm um risco elevado de se ferirem no exercício da sua profissão
	- O trabalho dos agentes de segurança privada é bem remunerado
	- O trabalho dos agentes de segurança privada é stressante
	- O trabalho dos agentes de segurança privada é perigoso
	- O trabalho dos agentes de segurança privada é complexo

Profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada	- Os agentes de segurança privada são bem-educados
	- Os agentes de segurança privada são bem treinados
	- Os agentes de segurança privada são, em geral, capazes de lidar com situações complexas
	- Os agentes de segurança privada geralmente são honestos

Satisfação com os agentes de segurança privada	- Sinto-me seguro quando vejo agentes de segurança privada por perto
	- Os agentes de segurança privada são, em geral, sensíveis para com o público
	- Os agentes de segurança privada geralmente são prestáveis
	- Os agentes de segurança privada lidam com os pedidos de auxílio com cortesia
	- Na generalidade, estou satisfeito com a forma como os agentes de segurança privada se comportam
	- Os cidadãos podem, geralmente, confiar nos agentes de segurança privada para proteger as suas vidas e os seus bens

Imagem dos agentes de segurança privada	- Os agentes de segurança privada são difíceis de distinguir dos agentes da polícia
	- Os agentes de segurança privada deviam poder usar a força para deter suspeitos
	O principal papel dos agentes de segurança privada é deter suspeitos
	- Os agentes de segurança privada, em geral, gastam muito pouco tempo a deter criminosos
	- Os agentes de segurança privada atuam como um apoio à sociedade

Poderes dos agentes de segurança privada	- Os agentes de segurança privada têm muitos mais poderes do que o cidadão comum
	- Os agentes de segurança privada não abusam dos seus poderes ao lidar com as pessoas
	- Os agentes de segurança privada ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes
	Sentia-me mais seguro se os agentes de segurança privada tivessem mais poderes
	- Os agentes de segurança privada deviam andar armados

Relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia	- Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia frequentemente trabalham em conjunto para resolver problemas relacionados com o crime
	- Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia deviam trabalhar juntos
	- Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia, em conjunto, protegem o cidadão dos criminosos
	- No futuro, muitas das funções da polícia serão assumidas por agentes de segurança privada

Regulação do trabalho dos agentes de segurança privada	- A atividade dos agentes de segurança privada é fiscalizada
	- As leis existentes são adequadas para controlar a atividade dos agentes de segurança privada
	- A existente fiscalização do trabalho dos agentes de segurança privada é eficaz para prevenir abusos de poder e cometimentos de infrações por partes destes
	- Os agentes de segurança privada são responsabilizados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações
	- Sei o que fazer para denunciar um abuso ou uma infração cometida por parte de um agente de segurança privada

Com o conjunto de itens utilizados pretende-se que os inquiridos indiquem o seu grau de concordância com as afirmações apresentadas, numa escala de Likert de 5 pontos, em que o 1 significa “discordo totalmente” e o 5 “concordo totalmente”. Uma resposta nas categorias “discordo totalmente” e “discordo” indicam uma perceção negativa, enquanto uma resposta nas categorias “concordo” e “concordo totalmente” indicam uma perceção positiva. Por sua vez, uma resposta na categoria “nem concordo nem discordo” indica uma perceção neutra. Este grupo é constituído pelas variáveis dependentes do estudo, ou seja, aquelas que podem ser influenciadas pelas variáveis independentes.

Este grupo incorpora duas dimensões - *perceção em relação aos poderes dos agentes de segurança privada* e *perceção acerca da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* - que foram desenvolvidas e adicionalmente incluídas ao questionário Steden e Nalla (2010).

2.4. Procedimentos

Numa primeira fase, procedeu-se à tradução e adaptação para a língua portuguesa das questões que integravam o questionário utilizado por Steden e Nalla (2010)⁵⁸. Além disso, com o objetivo de avaliar a compreensão e clareza das questões e a adequação das escalas, foi solicitado o preenchimento do questionário a alguns indivíduos com idades e formações académicas diferentes. Em seguida foram efetuadas pequenas entrevistas com estes indivíduos tendo em vista identificar eventuais problemas na compreensão do questionário. Mediante o *feedback* facultado, foram efetuadas reformulações e readaptações nas questões e escalas.

⁵⁸ A tradução e adaptação das questões foi efetuada com a colaboração da Professora Doutora Carla Cardoso e da Mestre Josefina Castro.

2.5. Procedimentos para análise de dados

Os questionários, depois de aplicados, foram submetidos a um processo de leitura ótica, através do programa Cardiff TeleForm v10, o que permitiu a exportação dos dados diretamente para o SPSS. A posterior análise de dados foi realizada a partir do *software* IBM SPSS Statistics 20. No entanto, para se efetuar a análise de dados, propriamente dita, realizaram-se, primeiramente, diversos procedimentos estatísticos. Os procedimentos estatísticos utilizados para a análise de dados são detalhados seguidamente.

2.5.1. Agregação de variáveis

Procedeu-se à agregação de algumas variáveis. As categorias de resposta “discordo totalmente”, “discordo”, “nem concordo nem discordo”, “concordo” e “concordo totalmente” foram agregadas em três categorias: “discordo totalmente” e “discordo” (DT/D), “nem concordo nem discordo” (NC ND), assim como, “concordo” e “concordo totalmente” (C/CT). Por sua vez, as categorias de resposta “nunca”, “raramente”, “por vezes”, “quase todos os dias” e “todos os dias” foram também agregadas, tendo sendo criadas duas categorias: nunca/raramente/por vezes e quase todos os dias/todos os dias.

2.5.2. Estatística descritiva

Utilizou-se a estatística descritiva para caraterizar a amostra num conjunto de variáveis de interesse. Para tal, recorreu-se às medidas de tendência central⁵⁹, nomeadamente à *média*, e a medidas de dispersão⁶⁰, designadamente ao *desvio padrão*. No caso das variáveis qualitativas, utilizaram-se sobretudo percentagens para as descrever, pois a sua essência não permitia a realização de médias.

2.5.3. Análise fatorial

Para averiguar se os fatores latentes teóricos, definidos previamente, se confirmavam na presente amostra procedeu-se à análise fatorial. Através desta técnica estatística procurou-se verificar se, na verdade, os itens eram unidimensionais. Assim, cada fator latente foi submetido à análise fatorial para se analisar a estrutura do conjunto itens e determinar os coeficientes ou pesos (*loadings*) de cada item, de forma a verificar a sua adequabilidade para

⁵⁹ As medidas de tendência central procuram caraterizar o valor da variável sob estudo que ocorre com mais frequência (Marôco, 2011).

⁶⁰ As medidas de dispersão, por sua vez, procuram examinar a dispersão das observações em torno das estatísticas de tendência central (Marôco, 2011).

medir o fator latente em questão. Para averiguar se outros fatores latentes emergiam procedeu-se à extração de fatores. Tal realizou-se através do método das componentes principais, seguida de uma rotação Varimax, extraindo-se os fatores comuns que apresentavam um *eigenvalue* superior a 1.

2.5.4. Teste de fiabilidade

Para medir a consistência interna do conjunto de itens que constituem os fatores latentes utilizou-se o índice do alfa (α) de Cronbach. Este índice pode variar entre 0 e 1, sendo que os valores mais próximos de 1 indicam uma maior consistência interna e fiabilidade.

Neste estudo consideraram-se valores de α iguais ou superiores a 0.60. Segundo Hill e Hill (2000, p. 149), um α entre 0.6 e 0.7 é fraco (mas aceitável), entre 0.7 e 0.8 é razoável, entre 0.8 e 0.9 é bom, e um α maior que 0.9, por sua vez, é excelente.

2.5.5. Testes para amostras independentes

Para verificar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre dois ou mais grupos independentes nas variáveis a analisar, utilizaram-se testes não paramétricos. Dá-se preferência à utilização dos testes paramétricos pois, de um modo geral, a potência dos testes paramétricos é superior⁶¹ à dos não paramétricos. Contudo, a utilização de testes paramétricos exigem a verificação simultânea das seguintes condições: (i) que a variável dependente possua distribuição normal; (ii) que as variâncias populacionais dos grupos a comparar sejam homogêneas (homocedásticas) (Marôco, 2011).

Dado que através do teste Kolmogorov-Smirnov se verificou que nenhuma das variáveis dependentes do estudo seguia uma Distribuição Normal⁶² (ver Anexo I), encontrava-se, assim, violado o principal pressuposto para a utilização dos testes paramétricos. Por esse motivo, os testes realizados para comparar dois ou mais grupos independentes foram os não paramétricos. Assim, quando se efetuou a comparação entre dois grupos independentes foi utilizado o teste Mann-Whitney, por sua vez, quando essa comparação se realizou entre três ou mais grupos independentes recorreu-se ao teste Kruskal-Wallis. Em ambos os casos, considera-se que existe significância estatística quando o valor de $p < .05$.

⁶¹ Em geral, a probabilidade de rejeitar corretamente H_0 é maior num teste paramétrico (Marôco, 2011).

⁶² Assumiu-se que a distribuição das variáveis seguia uma distribuição normal quando o valor de $p > .05$.

2.5.6. Relações entre variáveis

Para se determinar a relação entre as variáveis dependentes do presente estudo recorreu-se ao coeficiente de correlação de Spearman (medida de associação não paramétrica), dado que não se encontravam preenchidos os pressupostos para a utilização do coeficiente de correlação de Pearson, nomeadamente a normalidade e a linearidade das relações entre as variáveis. Esta medida de associação varia entre -1 e 1. As correlações mais próximas de 1 ou -1 são mais fortes e as correlações mais próximas de 0 são mais fracas. Para verificar se a correlação existente entre as duas variáveis era significativa, atendeu-se ao valor de p , aceitando-se que a correlação era significativa quando esse valor era inferior a .05.

CAPÍTULO IV - ESTUDO EMPÍRICO: RESULTADOS

1. Caracterização da amostra segundo os dados sociodemográficos

Conforme já foi sendo referido ao longo deste trabalho, a amostra do presente estudo é constituída por 163 indivíduos, sendo que, 103 são indivíduos da população em geral do distrito do Porto e 60 são estudantes universitários. Seguidamente, procedemos à análise das características sociodemográficas da amostra que se encontram sintetizadas na Tabela 1.

Tabela 1. Características sociodemográficas da amostra

Variáveis	Descrição	<i>n</i>	%
Idade	< 35 anos	107	65.6
	<u>Classes de idade:</u> 35 – 54 anos	36	22.1
	≥ 55 anos	20	12.3
Sexo	Feminino	107	65.6
	Masculino	56	34.4
Estado civil	Solteiro	104	63.8
	Casado/União de facto	54	33.1
	Divorciado/Separado de facto	3	1.8
	Viúvo	2	1.2
Habilitações literárias	Até ao 9.º ano	11	6.7
	Do 9.º ao 12.º ano	26	16.0
	Frequência do ensino superior	69	42.3
	Curso superior	56	34.4
Rendimento familiar	Abaixo da média	34	20.9
	Dentro da média	108	66.3
	Acima da média	21	12.9
Zona de residência	Zona rural	38	23.3
	Zona urbana	125	76.7
Propriedade da habitação	Propriedade do próprio	130	80.7
	Arrendada	31	19.3

Nota: *n*=número de sujeitos

No que concerne à *idade*, constata-se que os inquiridos têm idades compreendidas entre os 20 e os 82 anos e uma idade média de 33.0 anos, com um desvio padrão de 14.0. Para além disso, foram criadas três classes de idade, sendo a proporção dos indivíduos em cada uma das classes a seguinte: menos de 35 anos – 65.6%; dos 35 aos 54 anos – 22.1%; 55 anos ou mais – 12.3%. Assim, constata-se que a amostra é maioritariamente constituída por indivíduos mais novos, com idades inferiores a 35 anos.

Relativamente à composição da amostra por *sexos*, 107 inquiridos são do sexo feminino (65.6%) e 56 são do sexo masculino (34.4%). Verifica-se, assim, uma presença consideravelmente superior de mulheres na amostra comparativamente aos homens.

Quanto ao *estado civil*, predominam na amostra indivíduos solteiros (63.8%), seguidos dos casados/unidos de facto (33.1%). Em conjunto, os inquiridos divorciados/separados de facto (1.8%) e viúvos (1.2%), representam apenas 3% da amostra.

No que diz respeito às *habilitações literárias*, verifica-se que a média de anos de escolaridade dos inquiridos é de 14.4, oscilando entre 4 e 18 anos e com um desvio padrão de 2.6. Além disso, tendo em conta as classes de escolaridade criadas, verifica-se que amostra é composta maioritariamente por indivíduos com frequência do ensino superior (42.3%). O segundo grupo mais representativo é o dos indivíduos com curso superior (34.4%), seguido do grupo de indivíduos com uma escolaridade do 9.º ao 12.º ano (16.0%). Os que possuem até ao 9.º ano de escolaridade correspondem a apenas 6.8% da amostra. Constata-se, assim, uma presença na amostra de indivíduos com um elevado nível de escolarização, 77.2% possui frequência do ensino superior ou curso superior, o que é bastante acima da média de escolarização da população portuguesa⁶³.

Em relação ao *rendimento familiar*, 108 indivíduos responderam que este era dentro da média (66.3%), 34 apontaram ser abaixo da média (20.9%) e 21 afirmaram ser acima da média (12.9%).

No que respeita à *zona de residência*, a maioria dos inquiridos (125) reside numa zona urbana (76.7%) e 38 residem numa zona rural (23.3%).

No que concerne à *propriedade da habitação* onde os inquiridos moram, 130 afirmaram ser propriedade sua (80.7%) e 31 responderam que esta era arrendada (19.3%).

⁶³ De acordo com a base de dados da PORDATA, em 2012, apenas 16.8% da população residente portuguesa dos 15 aos 64 anos possuía curso superior (disponível em: <http://www.pordata.pt>).

2. Associações livres ao termo “segurança privada”

Com o objetivo de perceber quais são as primeiras imagens evocadas na mente dos cidadãos quando pensam no termo “segurança privada”, solicitou-se aos inquiridos para escrever, utilizando no máximo quatro palavras, o que lhes vinha à mente quando ouviam esse termo. Na Tabela 2 apresentam-se as seis palavras mais referidas pelos respondentes.

Tabela 2. As seis palavras mais referidas pelos inquiridos quando pensam no termo “segurança privada”

	As seis palavras mais referidas	<i>n</i>	%
O que lhe vem à mente quando ouve o termo “segurança privada” (N=139)	“Segurança”	44	31.7
	“Proteção”	22	15.8
	“Vigilância”	15	10.8
	“Violência”	7	5.0
	“Força”	6	4.3
	“Respeito”	6	4.3

Nota: *n*=número de sujeitos

Antes de mais, refira-se que um número considerável de indivíduos não respondeu a esta questão. Dos que responderam (139), as seis palavras mais frequentes nos comentários foram: (i) “segurança”, mencionada por 44 indivíduos (31.7%); (ii) “proteção”, apontada por 22 indivíduos (15.8%); (iii) “vigilância”, referida por 15 inquiridos (10.8%); (iv) “violência”, citada por 7 sujeitos (5.0%); (v) “força”, indicada por 6 respondentes (4.3%); (vi) “respeito”, referenciada também por 6 indivíduos.

Alguns comentários fazem referência ao elevado poder de compra necessário para se ter acesso à segurança privada, tais como, por exemplo, “altos cargos”, “riqueza”, *poder de compra*, “dinheiro”, “luxo”, “não é para todos”, “custo”, “segurança onerosa para particulares”. Outros comentários apontam o crescimento da segurança privada, designadamente: “em expansão”, “está a aumentar”, “está em todo o lado”. Alguns indivíduos aludem à falta de segurança pública “falha na segurança pública”, “falta de segurança pública”, “falta de segurança”, ao papel complementar da segurança privada “força de segurança auxiliar”, “policiamento supletivo”, “segurança adicional”, “delegação de poder”, aos uniformes usados pelos agentes de segurança privada “homem de farda preta”, “homem vestido de preto” “homens musculados vestidos de preto”, “uniforme”, a empresas de segurança privada “Prosegur”, “Securitas” e a locais de trabalho

dos agentes de segurança privada “centros comerciais”, “discotecas”, “bar”, “metro”, “hospital”, “aeroportos”.

Para além disso, apesar de pontuais, algumas respostas refletem uma imagem negativa da segurança privada, nomeadamente: “falta de rigor”, “homens musculados com pouco cérebro”, “preparação insuficiente”, “impreparação”, “brutalidade”, “arrogância”, “discotecas uma confusão”.

3. Proximidade em relação a agentes de segurança privada e agentes da polícia

Para averiguar a *proximidade dos indivíduos em relação aos agentes de segurança privada e agentes da polícia*, indagou-se: (i) se tinham algum familiar ou amigo a trabalhar na segurança privada/polícia; (ii) se existiam agentes de segurança privada no local onde estudavam/trabalhavam; (iii) se existiam agentes de segurança privada na sua residência/apartamento/condomínio. Na Tabela 3 apresentam-se os resultados obtidos.

Tabela 3. Proximidade dos inquiridos relativamente a agentes de segurança privada e agentes da polícia

Variáveis	Descrição	n	%
Familiar ou amigo a trabalhar na segurança privada	Sim	42	25.8
	Não	121	74.2
Familiar ou amigo a trabalhar na polícia	Sim	72	44.4
	Não	90	55.6
Agentes de segurança privada no local onde trabalha/estuda	Sim	97	59.5
	Não	66	40.5
Agentes de segurança privada na residência/apartamento/condomínio	Sim	11	6.7
	Não	152	93.3

Nota: n=número de sujeitos

Conforme se pode constatar a partir dos dados da referida tabela, existem na amostra mais sujeitos com familiares ou amigos a trabalhar na polícia (44.4%) do que na segurança privada (25.8%). Para além disso, se, por um lado, a maioria dos respondentes referiu existirem agentes de segurança privada no local onde estudam/trabalham (59.5%), por outro lado, apenas 6.7% dos inquiridos afirmaram existirem agentes de segurança privada na sua residência/apartamento/condomínio. Assim, em análises subsequentes, procuraremos

averiguar se a maior ou menor proximidade em relação a agentes de segurança privada e a agentes da polícia influencia as variáveis dependentes deste estudo.

4. Perceção das alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia nos últimos anos

A Tabela 4 diz respeito aos resultados obtidos relativamente à *perceção dos sujeitos sobre as alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos*.

Tabela 4. Perceção dos inquiridos acerca das alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos

Variáveis	Descrição	<i>n</i>	%
Número de agentes de segurança privada durante os últimos anos	Diminuiu	9	5.6
	Manteve-se constante	37	22.8
	Aumentou	116	71.6
Número de agentes da polícia durante os últimos anos	Diminuiu	33	20.5
	Manteve-se constante	96	59.6
	Aumentou	32	19.9
Qual das duas forças (segurança privada e polícia) tem vindo a crescer mais nos últimos anos	Segurança Privada	146	90.1
	Polícia	16	9.9

Nota: *n*=número de sujeitos

Quando questionados acerca da perceção face às evoluções do número de agentes de segurança privada, durante os últimos anos, a grande maioria dos sujeitos referiu que aumentou (71.6%). Estes resultados demonstram, assim, que os cidadãos têm consciência do aumento do número de agentes de segurança privada em Portugal durante os últimos anos. Por sua vez, no que se refere ao número de agentes da polícia, somente 19.9% da amostra afirmou que aumentou durante os últimos anos, a maioria dos indivíduos referiu que esse número se manteve constante (59.6%). De realçar que, 90.1% dos inquiridos considera que a segurança privada tem vindo a crescer mais do que a polícia nos últimos anos.

5. Frequência da visualização de agentes de segurança privada

Quando indagados sobre a *frequência com que costumam ver agentes de segurança privada* (Tabela 5), verifica-se que 62 indivíduos afirmaram ver agentes de segurança privada *quase todos os dias* (38.3%), 57 indicaram ver *por vezes* (35.2%) e 31 responderam ver *todos os dias* (19.1%). Os sujeitos que *nunca* ou *raramente* veem agentes de segurança privada representam apenas 7.4% da amostra. Estes dados sugerem que os indivíduos que compõem a amostra contactam frequentemente com os agentes de segurança privada e que, portanto, tem um conhecimento direto destes e do seu trabalho.

Tabela 5. Frequência com que os participantes da amostra veem agentes de segurança privada

Variável	Descrição	n	%
Frequência com que costuma ver agentes de segurança privada	Nunca	2	1,2
	Raramente	10	6,2
	Por vezes	57	35,2
	Quase todos os dias	62	38,3
	Todos os dias	31	19,1
Costuma ver como mais frequência agentes de segurança privada ou agentes da polícia	Agentes de segurança privada	74	45,4
	Agentes da polícia	89	54,6

Nota: n=número de sujeitos

Contudo, quando questionados quanto à *frequência da visibilidade dos agentes de segurança privada e dos agentes da polícia*, a maioria dos indivíduos refere ver com mais frequência agentes da polícia (54.6%).

Relativamente aos *contextos específicos onde os indivíduos veem com mais frequência agentes de segurança privada* (Tabela 6), constata-se que, por um lado, os cinco contextos onde uma maior percentagem os inquiridos afirmou ver *sempre* agentes de segurança privada foram: estádios/eventos desportivos (53.1%); aeroportos (50.6%); centros comerciais (46.6%); hospitais/centros de saúde (43.8%); e bares/discotecas (40.5%). Por outro lado, os cinco contextos onde uma maior percentagem de indivíduos indicou *nunca* visualizar agentes de segurança privada foram: bancos (16.7%); estações de transportes públicos/transportes públicos (7.4%); bares/discotecas (5.5%); locais de lazer e diversão (5.5%); escolas/universidades (4.9%).

Tabela 6. Frequência com que os participantes da amostra veem agentes de segurança privada em contextos específicos

Contextos	Escala de frequência					
		Nunca	Raramente	Por vezes	Quase sempre	Sempre
Centros comerciais	<i>n</i>	1	5	23	58	76
	%	0.6	3.1	14.1	35.6	46.6
Estações de transportes públicos/transportes públicos	<i>n</i>	12	24	52	52	22
	%	7.4	14.8	32.1	32.1	13.6
Lojas/estabelecimentos comerciais (e.g., supermercados, hipermercados)	<i>n</i>	4	13	37	64	44
	%	2.5	8.0	22.8	39.5	27.2
Locais de lazer e diversão (e.g., teatros, concertos)	<i>n</i>	9	33	52	44	25
	%	5.5	20.2	31.9	27.0	15.3
Estádios/eventos desportivos	<i>n</i>	2	16	21	37	86
	%	1.2	9.9	13.0	22.8	53.1
Hospitais/centros de saúde	<i>n</i>	1	10	18	62	71
	%	0.6	6.2	11.1	38.3	43.8
Museus/galerias/bibliotecas	<i>n</i>	6	29	44	46	33
	%	3.8	18.4	27.8	29.1	20.9
Bancos	<i>n</i>	27	40	42	28	25
	%	16.7	24.7	25.9	17.3	15.4
Aeroportos	<i>n</i>	4	8	26	42	82
	%	2.5	4.9	16.0	25.9	50.6
Escolas/universidades	<i>n</i>	8	17	40	46	52
	%	4.9	10.4	24.5	28.2	31.9
Bares/discotecas	<i>n</i>	9	6	41	41	66
	%	5.5	3.7	25.2	25.2	40.5

Nota: *n*=número de sujeitos

6. Contactos diretos e experiências com os agentes de segurança privada

Na Tabela 7 encontram-se os resultados relativos ao *contacto direto dos indivíduos com os agentes de segurança privada*, bem como à caracterização dessas experiências pela proporção de indivíduos que reportaram ter tido esse contacto.

Tabela 7. Contacto direto e experiências dos inquiridos com os agentes de segurança privada

Variáveis	Descrição	<i>n</i>	%
Contactou diretamente com um agente de segurança privada	Sim	121	74.2
	Não	42	25.8
Motivo para o contacto (N=120)	Pedi informação/ajuda	91	75.8
	Foi-me oferecida informação/ajuda	14	11.7
	Reparo acerca da minha conduta	0	0
	Outro	15	12.5
Caraterização da experiência (N=121)	Positiva	86	71.1
	Neutra	33	27.3
	Negativa	2	1.7
Caraterização do comportamento do agente de segurança privada (N=121)	Cortês/educado	82	67.8
	Neutro	38	31.4
	Indelicado/rude	1	0.8

Nota: *n*=número de sujeitos

Atendendo aos dados da tabela, verifica-se que a grande maioria dos sujeitos que compõe a mostra (74.2%) *contactaram diretamente* com os agentes de segurança privada. Assim, estes resultados corroboram o que foi referido anteriormente, designadamente que os participantes da amostra têm um conhecimento direto dos agentes de segurança privada e do seu trabalho. Quando questionados acerca do motivo para esse contacto ter sucedido, a grande maioria dos inquiridos referiu que este se deveu a terem *pedido informação ou ajuda* (75.8%). Seguidamente, os respondentes apontaram *outro* motivo, além dos elencados, para o contacto se ter efetuado (12.5%) e 11.7% dos inquiridos afirmou que o que o motivo do contacto foi *o agente de segurança privada ter oferecido informação ou ajuda*. É merecedor de destaque o facto de nenhum inquirido ter referido que o motivo para o contacto se prender com um *reparo acerca da sua conduta* por parte do agente de segurança privada.

Dos indivíduos que afirmaram ter contactado diretamente com os agentes de segurança privada, 71.1% caracterizou essa experiência como *positiva*, 27.3% como *neutra*, e, merecedor de realce, apenas 1.7% caracterizou-a como *negativa*.

No que respeita ao comportamento do agente de segurança privada durante esse contacto, 67.8% dos sujeitos indicaram que foi *cortês/educado*, 31.4% consideraram-no *neutro* e, note-se, apenas 0.8% dos indivíduos caracterizaram-no como *indelicado/rude*.

7. Percepção face aos agentes de segurança privada

Com o objetivo de analisar a percepção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada, os indivíduos foram questionados acerca de vários indicadores que incidiram nas seguintes dimensões: (i) o trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) o profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada; (iii) satisfação com os agentes de segurança privada; (iv) a imagem dos agentes de segurança privada; (v) os poderes dos agentes de segurança privada; (vi) relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia; (vii) a regulação do trabalho dos agentes de segurança privada. Para cada item, que constituem as dimensões supracitadas, era pedido para os indivíduos reportarem o seu grau de concordância numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Conforme já foi referido, procedeu-se, para ilustrar as respostas dos inquiridos, à agregação destas variáveis em três categorias: “discordo totalmente” e “discordo” (DT/D), “nem concordo nem discordo” (NC ND) e “concordo” e “concordo totalmente” (C/CT). Foram, também, calculadas médias, em que valores mais elevados da média desta escala representam uma percepção mais positiva face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Nas tabelas 7 a 13 apresentam-se os respetivos resultados.

7.1. Percepção sobre o trabalho dos agentes de segurança privada

A tabela seguinte (8) refere-se à percepção dos inquiridos acerca da profissão dos agentes de segurança privada. A maioria dos respondentes indica que os agentes de segurança privada *correm um risco elevado de se ferirem ao exercer a sua profissão* (59.5%) e que o seu *trabalho é perigoso* (62.6%). Além disso, 42.6% dos inquiridos concorda que *o trabalho dos agentes de segurança privada é stressante* e aproximadamente metade destes manifestaram pensar de forma diferente (22.2%).

Tabela 8. Percepção sobre o trabalho dos agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Os ASP correm um risco elevado de se ferirem no exercício da sua profissão	17	10.4	49	30.1	97	59.5	3.58	0.91
O trabalho dos ASP é bem remunerado	28	17.2	112	68.7	23	14.1	2.94	0.65
O trabalho dos ASP é stressante	36	22.2	57	35.2	69	42.6	3.23	0.96
O trabalho dos ASP é perigoso	23	14.1	38	23.3	102	62.6	3.55	0.88
O trabalho dos ASP é complexo	56	34.4	55	33.7	52	31.9	2.96	1.00

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Relativamente à remuneração dos agentes de segurança privada, os inquiridos manifestaram uma posição predominantemente neutra. Com efeito, quando questionados se *o trabalho dos agentes de segurança privada é bem remunerado*, 68.7% da amostra respondeu não concordar nem discordar, sugerindo, assim, que os sujeitos não tem uma ideia clara acerca deste indicador. No que concerne à *complexidade do trabalho* dos agentes de segurança privada, verifica-se que as respostas distribuem-se de forma equivalente nas três categorias. Cerca de um terço dos respondentes não o considera complexo (34.4%), enquanto um número idêntico tem uma percepção neutra (33.7%) ou considera-o complexo (31.9%). *Em suma*, os resultados apontam para os cidadãos terem uma visão positiva do trabalho dos agentes de segurança privada.

7.2. Percepção do profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada

A percepção dos cidadãos sobre o profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada é apresentada na Tabela 9. A maioria dos indivíduos não concorda nem discorda que os agentes de segurança privada *são bem treinados* (56.8%) e que *são honestos* (63.0%). No que diz respeito à *educação* dos agentes de segurança privada, 48.8% da amostra tem, também, uma visão neutra acerca deste aspeto, no entanto, 42.6% concorda que estes são bem-educados e apenas 8.6% indica o contrário.

Tabela 9. Percepção do profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Os ASP são bem-educados	14	8.6	79	48.8	69	42.6	3.35	0.65
Os ASP são bem treinados	39	24.1	92	56.8	31	19.1	2.95	0.69
Os ASP são, em geral, capazes de lidar com situações complexas	40	24.7	61	37.7	61	37.7	3.09	0.86
Os ASP geralmente são honestos	13	8.0	102	63.0	47	29.0	3.20	0.64

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

No que se refere à capacidade dos agentes de segurança privada para *lidar com situações complexas*, os cidadãos expressam opiniões mistas. Assim, 37.7% dos indivíduos acredita que são capazes, a mesma percentagem expressou neutralidade e 24.7% não considera que estes sejam capazes de lidar com situações complexas. Assim, *no global*, constata-se que os cidadãos expressaram uma visão predominantemente neutra ou positiva acerca desta dimensão.

7.3. Satisfação com os agentes de segurança privada

Em termos gerais os inquiridos revelam estar *satisfeitos* com os agentes de segurança privada, tal como se observa na Tabela 10. Mais de metade dos sujeitos considera que se *sente seguro quando vê agentes de segurança privada por perto* (55.3%), que os agentes de segurança privada *são prestáveis* (64.2%), *lidam com os pedidos de auxílio com cortesia* (56.2%) e que está *satisfeito com a forma como os agentes de segurança privada se comportam* (61.1%). Os respondentes, no entanto, não expressam concordância tão forte em relação aos agentes de segurança privada serem *sensíveis para com o público* (36.4%) e a *poderem confiar nos agentes de segurança privada para proteger as suas vidas e os seus bens* (40.7%).

Tabela 10. Satisfação com os agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Sinto-me seguro quando vejo ASP por perto	21	13.0	51	31.7	89	55.3	3.45	0.85
Os ASP são, em geral, sensíveis para com o público	35	21.6	68	42.0	59	36.4	3.17	0.82
Os ASP geralmente são prestáveis	19	11.7	39	24.1	104	64.2	3.56	0.76
Os ASP lidam com os pedidos de auxílio com cortesia	17	10.5	54	33.3	91	56.2	3.48	0.73
Na generalidade, estou satisfeito com a forma como os ASP se comportam	14	8.6	49	30.2	99	61.1	3.57	0.75
Os cidadãos podem, geralmente confiar nos ASP para proteger as suas vidas e os seus bens	39	24.1	57	35.2	66	40.7	3.14	0.94

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

7.4. Perceção da imagem dos agentes de segurança privada

A Tabela 11 diz respeito aos resultados obtidos em relação à perceção da *imagem dos agentes de segurança privada*.

Tabela 11. Perceção da imagem dos agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Os ASP são difíceis de distinguir dos agentes da polícia	145	89.5	8	4.9	9	5.6	1.87	0.77
Os ASP deviam poder usar a força para deter suspeitos	60	37.3	39	24.2	62	38.5	2.94	1.09
O principal papel dos ASP é deter suspeitos	123	75.9	19	11.7	20	12.3	2.07	0.95
Os ASP, em geral, gastam muito pouco tempo a deter criminosos	42	26.1	71	44.1	48	29.8	3.01	0.98
Os ASP atuam como um apoio à sociedade	17	10.5	27	16.7	118	72.8	3.72	0.89

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Se, por um lado, a grande maioria dos indivíduos responde não ter dificuldade em *distinguir os agentes de segurança privada dos agentes da polícia* (89.5%) e discorda que *o principal papel dos agentes de segurança é deter suspeitos* (75.9%), por outro lado, 72.8% da amostra considera que *os agentes de segurança privada atuam como um apoio à sociedade*.

Para além disso, constata-se que não há consenso entre os inquiridos em relação aos *agentes de segurança privada deverem poder usar a força para deter suspeitos*: 37.3% discorda totalmente ou discorda, 38.5% concorda ou concorda totalmente e 24.2% tem uma opinião neutra relativamente a esta questão. Sobre se *os agentes de segurança privada, em geral, gastam muito pouco tempo a deter criminosos*, as opiniões dos respondentes dividem-se, assim, enquanto 44.1% indicaram não concordar nem discordar, uma percentagem semelhante apontou discordar (26.1%) e concordar (29.8%).

Em suma, os resultados sugerem que os cidadãos distinguem claramente os agentes de segurança privada dos agentes da polícia e que separaram as suas funções, não vendo os agentes de segurança privada como substitutos dos agentes da polícia.

7.5. Perceção sobre os poderes dos agentes de segurança privada

Os resultados relativos à perceção dos cidadãos sobre os *poderes dos agentes de segurança privada* apresentam-se na próxima tabela (12).

Tabela 12. Perceção relativamente aos poderes dos agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Os ASP têm muitos mais poderes do que o cidadão comum	76	46.6	47	28.8	40	24.5	2.72	0.98
Os ASP não abusam dos seus poderes ao lidar com as pessoas	54	33.1	63	38.7	46	28.2	2.89	0.89
Os ASP ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes	61	37.7	56	34.6	45	27.8	2.86	0.98
Sentia-me mais seguro se os ASP tivessem mais poderes	66	40.7	45	27.8	51	31.5	2.86	1.01
Os ASP deviam andar armados	100	61.3	34	20.9	29	17.8	2.34	1.09

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Se, por um lado, quase metade da amostra considera que os agentes de segurança não *têm muitos mais poderes que o cidadão comum* (46.6%), por outro lado, os indivíduos não expressam grande concordância em relação aos agentes de segurança privada terem mais poderes. Assim, 27.8% dos inquiridos concorda que *os agentes de segurança privada ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes*, 31.5% afirma que *se sentia mais seguro se os agentes de segurança privada tivessem mais poderes* e 17.8% concorda que *os agentes de segurança privada deviam andar armados*. Isto, apesar dos respondentes não considerar de forma evidente que os agentes de segurança privada abusam dos seus poderes aos lidar com as pessoas. Com efeito, quando questionados se *os agentes de segurança privada não abusam dos seus poderes ao lidar com as pessoas*, a opinião dos inquiridos divide-se: 38.7% tem visão neutra desta questão, 33.1% discorda totalmente ou discorda e 28.2% concorda ou concorda totalmente.

Em termos gerais, os resultados não sugerem uma perceção muito positiva dos poderes dos agentes de segurança privada, conforme se pode constatar pelos valores das médias dos itens, mas, também não sugerem uma perceção negativa destes. As opiniões dos respondentes dividiram-se muito relativamente a este assunto.

7.6. Perceção da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia

Os resultados sobre a perceção dos inquiridos relativamente à *relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia* expõem-se na Tabela 13. Apesar de apenas 20.2% dos respondentes concordarem ou concordarem totalmente que *os agentes de segurança privada e os agentes da polícia trabalham em conjunto para resolver problemas relacionados com o crime*, a maioria dos inquiridos considera que *estes deviam trabalhar juntos* (61.3%) e que *ambas as forças protegem os cidadãos dos criminosos* (59.5%). Contudo, quando questionados se *no futuro muitas funções da polícia serão assumidas por agentes de segurança privada*, a opinião dos sujeitos dividiu-se: 38.0% concordou ou concordou totalmente, 32.5% discordou totalmente ou discordou e 29.4% nem concordou nem discordou.

Tabela 13. Percepção da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia

	DT/D		NC ND		C/CT		\bar{X}^1	DP
	n	%	n	%	n	%		
Os ASP e os agentes da polícia frequentemente trabalham em conjunto para resolver problemas relacionados com o crime	64	39.3	66	40.5	33	20.2	2.72	0.91
Os ASP e os agentes da polícia deviam trabalhar juntos	36	22.1	27	16.6	100	61.3	3.41	1.05
Os ASP e os agentes da polícia, em conjunto, protegem o cidadão dos criminosos	29	17.8	37	22.7	97	59.5	3.47	0.95
No futuro, muitas das funções da polícia serão assumidas por ASP	53	32.5	48	29.4	62	38.0	2.98	1.07

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; n=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Em suma, os resultados sugerem uma percepção positiva dos cidadãos no que diz respeito à relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia, o que é indicador da existência de uma opinião favorável à colaboração entre os dois setores.

7.7. Percepção relativamente à regulação do trabalho dos agentes de segurança privada

A Tabela 14 diz respeito aos resultados da percepção dos inquiridos em relação à *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*. A maioria dos inquiridos tem uma opinião neutra relativamente a se *as leis existentes são adequadas para controlar a atividade dos agentes de segurança privada*, 71.0% da amostra não concorda nem discorda. Assim como, também, revelou uma opinião neutra em relação a se *a existente fiscalização do trabalho dos agentes de segurança privada é eficaz para prevenir abusos de poder e cometimentos de infrações por parte destes* (60.5%).

Para além disso, quando questionados se *a atividade dos agentes de segurança privada é fiscalizada*, 44.2% da amostra indica não concordar nem discordar e uma percentagem semelhante apontou concordar ou concordar totalmente (40.5%). Similarmente, 44.8% dos indivíduos considera que *os agentes de segurança privada são responsabilizados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações* e uma percentagem idêntica tem uma visão neutral acerca desta questão (41.7%). Não obstante, quase metade da amostra reporta saber o que fazer para denunciar um abuso ou uma infração cometida por parte de um agente

de segurança privada (42.6%), 29.6 % refere não saber o que fazer e uma percentagem semelhante indica não concordar nem discordar em relação a esta questão (27.8%).

Tabela 14. Perceção em relação à regulação do trabalho dos agentes de segurança privada

	<u>DT/D</u>		<u>NC ND</u>		<u>C/CT</u>		\bar{X}^1	DP
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
A atividade dos ASP é fiscalizada	25	15.3	72	44.2	66	40.5	3.25	0.80
As leis existentes são adequadas para controlar a atividade dos ASP	27	16.7	115	71.0	20	12.3	2.91	0.64
A existente fiscalização do trabalho dos ASP é eficaz para prevenir abusos de poder e cometimentos de infrações por parte destes	31	19.1	98	60.5	33	20.4	2.98	0.73
Os ASP são responsabilizados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações	22	13.5	68	41.7	73	44.8	3.34	0.83
Sei o que fazer para denunciar um abuso ou uma infração cometida por parte de um ASP	48	29.6	45	27.8	69	42.6	3.09	1.16

Nota: DT/D significa discordo totalmente/discordo, NC ND significa nem concordo nem discordo e C/CT significa concordo/concordo totalmente; ASP significa agentes de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; DP=Desvio-padrão.

¹ Estes itens podem variar de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Genericamente, apesar de os dados não sugerirem uma imagem negativa da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada, pode-se inferir que existe alguma falta de conhecimento e a ausência de uma ideia clara por parte da amostra relativamente a esta dimensão.

8. Índices relativos à perceção dos agentes de segurança privada

Conforme já referimos anteriormente, com o objetivo de confirmar os fatores latentes teóricos utilizados neste estudo foi realizada uma análise fatorial, seguindo-se os procedimentos anteriormente descritos⁶⁴. Depois de se analisar os coeficientes ou pesos (*loadings*) de cada item, excluíram-se alguns itens que não apresentavam contribuição suficiente para medir os fatores latentes, tendo emergido seis fatores (Tabela 15). Assim, foram elaborados seis índices: (i) perceção do trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) perceção do profissionalismo dos agentes de segurança privada; (iii); satisfação com os

⁶⁴ Estes procedimentos encontram-se descritos no Capítulo III, subsecção 2.5.2.

agentes de segurança privada; (iv) percepção dos poderes dos agentes de segurança privada; (v); percepção da relação entre agentes de segurança privada e os agentes da polícia; (vi) percepção da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada

Os índices calculados variam de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), em que valores mais elevados nestes índices indicam uma percepção mais positiva e uma maior satisfação dos cidadãos com os agentes de segurança privada e com o seu trabalho.

Para testar a consistência interna dos índices criados utilizou-se a medida do alfa (α) de Cronbach. Assim sendo, como se pode verificar na Tabela 15, para o índice da *percepção do trabalho dos agentes de segurança privada* foi encontrado um α de 0.83, para o da *satisfação com os agentes de segurança privada* um α de 0.88 e para o da *percepção dos poderes dos agentes de segurança privada* um α de 0.86. Para estes índices obteve-se, assim, uma consistência interna considerada boa (Hill & Hill, 2000; Marôco, 2011). Por sua vez, para o índice da *percepção da relação entre agentes de segurança privada e os agentes da polícia* encontrou-se um α de 0.76 e para o da *percepção da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* obteve-se um α de 0.77. As duas escalas apresentam, assim, uma consistência interna semelhante, que se considera razoável ou média (Hill & Hill, 2000; Marôco, 2011). O índice da *percepção do profissionalismo dos agentes de segurança privada* foi o que obteve uma consistência interna mais baixa ($\alpha=0.69$), mas que, não obstante, se considera aceitável (Hill & Hill, 2000; Marôco, 2011).

9. Comparação entre amostras independentes

Para se determinar a existência de diferenças significativas ao nível da percepção dos seis índices entre diferentes grupos de inquiridos procedeu-se à realização de testes estatísticos não paramétricos Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, dado que, como já foi referido, não estavam preenchidos os requisitos para a utilização dos testes paramétricos⁶⁵.

Salienta-se que os testes não paramétricos não comparam médias entre dois ou mais grupos populacionais nas variáveis em análise, ou seja, não testam se as diferenças de médias entre esses grupos são estatisticamente significativas. No entanto, nas subsecções seguintes as médias dos diferentes grupos populacionais nas variáveis em análise serão apresentadas nas tabelas e referidas no texto para uma melhor ilustração dos dados.

Tabela 15. Análise fatorial e *alfa* (α) de Cronbach

⁶⁵ Ver Capítulo III, subsecção 2.5.4.

Variáveis	Factor loading
Percepção do trabalho dos agentes de segurança privada	
Os ASP correm um risco elevado de se ferirem no exercício da sua profissão	0.74
O trabalho dos ASP é stressante	0.79
O trabalho dos ASP é perigoso	0.82
O trabalho dos ASP é complexo	0.66
α de Cronbach = 0.83	
Percepção do profissionalismo dos agentes de segurança privada	
Os ASP são bem-educados	0.65
Os ASP são bem treinados	0.72
Os ASP são, em geral, capazes de lidar com situações complexas	0.78
α de Cronbach = 0.69	
Satisfação com os agentes de segurança privada	
Sinto-me seguro quando vejo ASP por perto	0.70
Os ASP são, em geral, sensíveis para com o público	0.81
Os ASP geralmente são prestáveis	0.86
Os ASP lidam com os pedidos de auxílio com cortesia	0.84
Na generalidade, estou satisfeito com a forma como os ASP se comportam	0.87
Os cidadãos podem, geralmente confiar nos ASP para proteger as suas vidas e os seus bens	0.58
α de Cronbach = 0.88	
Percepção dos poderes dos agentes de segurança privada	
Os ASP ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes	0.90
Sentia-me mais seguro se os ASP tivessem mais poderes	0.92
Os ASP deviam andar armados	0.78
α de Cronbach = 0.86	
Percepção da relação entre agentes de segurança privada e os agentes da polícia	
Os ASP e os agentes da polícia frequentemente trabalham em conjunto para resolver problemas relacionados com o crime	0.53
Os ASP e os agentes da polícia deviam trabalhar juntos	0.80
Os ASP e os agentes da polícia, em conjunto, protegem o cidadão dos criminosos	0.68
No futuro, muitas das funções da polícia serão assumidas por ASP	0.75
α de Cronbach = 0.76	
Percepção da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada	
A atividade dos ASP é fiscalizada	0.74
As leis existentes são adequadas para controlar a atividade dos ASP	0.79
A existente fiscalização do trabalho dos ASP é eficaz para prevenir abusos de poder e cometimentos de infrações por parte destes	0.76
Os ASP são responsabilizados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações	0.76
α de Cronbach = 0.77	

9.1. Percepção dos agentes de segurança privada em função das características sociodemográficas

Nas tabelas 16 a 19 apresentam-se os resultados relativos à comparação de diferentes grupos independentes com base nas características sociodemográficas, isto é, idade, sexo, habilitações literárias, estado civil, rendimento familiar, zona de residência e propriedade da habitação. Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas nos seis índices em três características sociodemográficas, nomeadamente: habilitações literárias, estado civil e rendimento familiar. Encontraram-se, por sua vez, resultados estatisticamente significativos em quatro características sociodemográficas, designadamente na idade, sexo, zona de residência e propriedade da habitação em relação aos índices *satisfação com os agentes de segurança privada*, *poderes dos agentes de segurança privada* e *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*.

A Tabela 16 diz respeito aos resultados obtidos quanto à percepção por parte dos diferentes grupos sociodemográficos dos índices *trabalho dos agentes de segurança privada*, *profissionalismo dos agentes de segurança privada* e *satisfação com os agentes de segurança privada*. Pela observação da tabela, verifica-se que apenas existem diferenças significativas em relação ao índice *satisfação com os agentes de segurança privada* para as variáveis sexo, zona de residência e propriedade da habitação. Começamos então a análise pelos casos em que se verificam diferenças significativas. Através dos valores médios patentes na tabela percebe-se, desde logo, que as mulheres apresentam uma maior satisfação com os agentes de segurança privada ($\bar{X}=3.48$) do que os homens ($\bar{X}=3.23$). Dado que o valor de p resultante do teste Mann-Whitney é $<.05$, é possível concluir que esta diferença é estatisticamente significativa. Observa-se, também, que os indivíduos que residem numa zona rural revelam uma maior satisfação com os agentes de segurança privada ($\bar{X}=3.57$) do que aqueles que residem numa zona urbana ($\bar{X}=3.34$), sendo esta diferença significativa ($p=.022$).

Para além disso, os indivíduos que possuem habitação própria apresentam um maior índice de satisfação com os agentes de segurança privada ($\bar{X}=3.45$) comparativamente àqueles cuja habitação é arrendada ($\bar{X}=3.17$), existindo uma diferença significativa entre ambos ($p=.023$).

Tabela 16. Perceção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função das caraterísticas sociodemográficas

		Trabalho dos ASP			Profissionalismo dos ASP			Satisfação com os ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Idade	< 35 anos	107	3.31		106	3.10		106	3.38	
	35-54	36	3.28	.330 ¹	36	3.14	.418 ¹	36	3.26	.073 ¹
	≥ 55 anos	20	3.55		20	3.27		20	3.70	
Sexo	Feminino	107	3.33	.694 ²	106	3.20	.078 ²	106	3.48	.027²
	Masculino	56	3.33		56	3.00		56	3.23	
Habilitações literárias	Até ao 9.º ano	11	3.39	.864 ¹	11	3.12	.930 ¹	11	3.44	.946 ¹
	Do 9.º ao 12.º ano	26	3.40		26	3.05		26	3.29	
	Frequência do ensino superior	69	3.26		68	3.14		68	3.42	
	Curso superior	56	3.37		56	3.18		56	3.42	
Estado civil	Solteiro	104	3.33	.289 ¹	104	3.10	.782 ¹	104	3.39	.788 ¹
	Casado/união de facto	54	3.40		53	3.18		53	3.42	
	Divorciado/separado de facto	3	2.58		3	3.11		3	3.22	
	Viúvo	2	2.63		2	3.33		2	3.33	
Rendimento familiar	Abaixo da média	34	3.33	.906 ¹	34	3.16	.711 ¹	34	3.46	.498 ¹
	Dentro da média	108	3.34		107	3.13		107	3.38	
	Acima da média	21	3.27		21	3.10		21	3.38	
Zona de residência	Zona rural	38	3.38	.580 ²	38	3.24	.166 ²	38	3.57	.022²
	Zona urbana	125	3.32		124	3.10		124	3.34	
Habitação	Própria	130	3.33	.997 ²	130	3.16	.151 ²	130	3.45	.023²
	Arrendada	31	3.34		30	3.01		30	3.17	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Kruskal-Wallis; ² Teste Mann-Whitney

Nas restantes variáveis sociodemográficas em análise (idade, habilitações literárias, estado civil e rendimento familiar) não se observam diferenças estatisticamente significativas. Não obstante, podemos realçar que a média da satisfação com os agentes de segurança privada nos indivíduos com idade igual ou superior a 55 anos é superior ($\bar{X}=3.70$) em relação aos indivíduos com idades entre os 35 e os 54 anos ($\bar{X}=3.26$) e com menos de 35 anos ($\bar{X}=3.38$), porém, como já foi referido, esta diferença não atinge significado estatístico ($p=.073$).

Quanto à variável perceção do *trabalho dos agentes de segurança privada*, verifica-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os diferentes grupos sociodemográficos, o que é indicador de alguma homogeneidade na perceção dos cidadãos relativamente a esta dimensão. Isto, apesar de também se observar que os inquiridos com idade igual ou superior a 55 anos têm uma perceção mais positiva do trabalho dos agentes de segurança privada ($\bar{X}=3.55$) em relação aos indivíduos mais novos, isto é, com idades entre os 35 e os 54 anos ($\bar{X}=3.28$) e com menos de 35 anos ($\bar{X}=3.31$), mas, também neste caso, a diferença não atinge o significado estatístico ($p=.330$).

No que diz respeito à variável *perceção do profissionalismo dos agentes de segurança privada*, também não existem diferenças estatisticamente significativas a assinalar. Todavia, podemos salientar que, também neste índice, se verifica que a média da perceção do profissionalismo dos agentes de segurança privada é superior nos respondentes com idade igual ou superior a 55 anos é superior ($\bar{X}=3.27$) aos indivíduos mais novos ($\bar{X}=3.14$ e 3.10). Constata-se, igualmente, uma perceção mais positiva do profissionalismo dos agentes de segurança privada por parte dos indivíduos do sexo feminino ($\bar{X}=3.20$) em relação indivíduos do sexo masculino ($\bar{X}=3.00$), dos sujeitos que vivem numa zona rural ($\bar{X}=3.24$) em comparação com aqueles que vivem numa zona urbana ($\bar{X}=3.10$), assim como, dos inquiridos que possuem habitação própria ($\bar{X}=3.16$) relativamente aos que vivem numa habitação arrendada ($\bar{X}=3.01$).

Na Tabela 17 apresentam-se os resultados concernentes aos índices *poderes dos agentes de segurança privada, relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia e regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*.

Vejam, em primeiro lugar, os resultados relativos à perceção dos *poderes dos agentes de segurança privada*. Partindo da análise da referida tabela, verifica-se que, apesar de no geral os inquiridos não expressarem uma perceção muito positiva em relação aos poderes dos agentes de segurança privada, o valor médio desta variável é mais alto nos

indivíduos com idade igual ou superior a 55 anos ($\bar{X}=3.35$) do que nos indivíduos com idades entre os 35 e os 54 anos ($\bar{X}=2.42$) e do que nos indivíduos com idade inferior a 35 anos ($\bar{X}=2.65$). Através do teste Kruskal-Wallis constata-se que as diferenças são estatisticamente significativas ($p=.005$). É, também, possível observar que as mulheres revelam uma percepção mais positiva dos poderes dos agentes de segurança privada ($\bar{X}=2.79$) comparativamente aos homens ($\bar{X}=2.48$), sendo esta diferença igualmente significativa ($p=.031$). Entre os restantes grupos sociodemográficos não existem mais diferenças significativas a assinalar.

Quanto ao índice percepção da *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*, constata-se que o nível médio desta variável é superior nos indivíduos com 55 ou mais anos ($\bar{X}=3.44$) em relação aos indivíduos na faixa etária dos 35 aos 54 anos ($\bar{X}=3.21$) e em relação aos indivíduos com menos de 35 anos ($\bar{X}=3.04$), atingindo as diferenças o significado estatístico ($p=.012$). Através da tabela também é possível verificar que as mulheres têm um nível médio superior para esta dimensão ($\bar{X}=3.22$), em relação aos homens ($\bar{X}=2.95$), todavia, esta diferença não é significativa ($p=.079$). Nas restantes variáveis sociodemográficas não existem outras diferenças a ser realçadas.

Por último, no que toca à variável percepção da *relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia*, percebemos que as diferenças de média entre os grupos sociodemográficos são residuais, não existindo diferenças estatisticamente significativas. Podemos referir, no entanto, que os respondentes do sexo feminino têm uma percepção mais positiva da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia ($\bar{X}=3.21$) do que os respondentes do sexo masculino ($\bar{X}=3.02$). Para além disso, percebe-se, também, que o valor médio desta variável é mais baixo nos inquiridos com menos habilitações literárias, isto é, nos que possuem até ao 9.º ano de escolaridade ($\bar{X}=2.70$), relativamente aos inquiridos que possuem do 9.º ao 12.º ano de escolaridade ($\bar{X}=3.25$), em relação aos que têm frequência do ensino superior ($\bar{X}=3.14$) e, também, relativamente aos que possuem curso superior ($\bar{X}=3.18$).

Tabela 17. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho dos agentes de segurança privada em função das características sociodemográficas

		Poderes dos ASP			Relação entre os ASP e os agentes da polícia			Regulação do trabalho dos ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Idade	< 35 anos	107	2.65		107	3.16		107	3.04	
	35-54	36	2.42	.005¹	36	3.00	.297 ¹	36	3.21	.012¹
	≥ 55 anos	20	3.35		20	3.31		20	3.44	
Sexo	Feminino	107	2.79	.031²	107	3.21	.148 ²	107	3.22	.079 ²
	Masculino	56	2.48		56	3.02		56	2.95	
Habilitações literárias	Até ao 9.º ano	11	3.00		11	2.70		11	3.36	
	Do 9.º ao 12.º ano	26	2.87		26	3.25		26	3.02	
	Frequência do ensino superior	69	2.66	.529 ¹	69	3.14	.114 ¹	69	3.08	.194 ¹
	Curso superior	56	2.56		56	3.18		56	3.19	
Estado civil	Solteiro	104	2.65		104	3.19		104	3.05	
	Casado/união de facto	54	2.73	.933 ¹	54	3.09	.531 ¹	54	3.25	.089 ¹
	Divorciado/separado de facto	3	2.56		3	2.33		3	3.25	
	Viúvo	2	3.17		2	3.38		2	3.13	
Rendimento familiar	Abaixo da média	34	2.95		34	3.10		34	3.13	
	Dentro da média	108	2.60	.206 ¹	108	3.11	.382 ¹	108	3.14	.432 ¹
	Acima da média	21	2.71		21	3.39		21	3.04	
Zona de residência	Zona rural	38	2.56	.373 ²	38	3.19	.710 ²	38	3.17	.775 ²
	Zona urbana	125	2.72		125	3.13		125	3.11	
Habitação	Própria	130	2.73	.373 ²	130	3.17	.317 ²	130	3.15	.824 ²
	Arrendada	31	2.54		31	3.09		31	3.05	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Kruskal-Wallis; ² Teste Mann-Whitney

9.2. Percepção dos agentes de segurança privada em função da proximidade dos inquiridos com os agentes de segurança privada e com os agentes da polícia

As tabelas 18 e 19 dizem respeito aos resultados que concernem com a comparação de amostras independentes com base na *proximidade dos respondentes face a agentes de segurança privada e a agentes da polícia*. Na tabela 18 analisam-se os índices *trabalho dos agentes de segurança privada, profissionalismo dos agentes de segurança privada e satisfação com os agentes de segurança privada*.

Tabela 18. Percepção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função da proximidade com agentes de segurança privada e agentes da polícia

		Trabalho dos ASP			Profissionalismo dos ASP			Satisfação com os ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Familiar/amigo a trabalhar na segurança privada	Sim	42	3.28	.463 ¹	42	3.18	.316 ¹	42	3.45	.482 ¹
	Não	121	3.35		120	3.11		120	3.38	
Familiar/amigo a trabalhar na polícia	Sim	72	3.24	.263 ¹	71	3.17	.345 ¹	71	3.41	.696 ¹
	Não	90	3.41		90	3.10		90	3.39	
ASP no local onde estuda ou trabalha	Sim	97	3.38	.196 ¹	96	3.10	.461 ¹	96	3.41	.489 ¹
	Não	66	3.26		66	3.17		66	3.37	
ASP na residência, apartamento ou condomínio	Sim	11	3.48	.378 ¹	10	2.93	.411 ¹	10	3.30	.978 ¹
	Não	152	3.32		152	3.14		152	3.40	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Mann-Whitney

Conforme já foi considerado⁶⁶, esperávamos que os indivíduos que tivessem uma maior proximidade em relação a agentes de segurança privada, designadamente, que tivessem familiares ou amigos a trabalhar na segurança privada ou em que os agentes de segurança privada estivessem presentes no local onde trabalhassem ou estudassem ou na sua residência, apartamento ou condomínio, possuísem uma imagem mais positiva dos agentes de segurança privada do que aqueles que não têm. Por sua vez, assumimos que os indivíduos que tivessem maior proximidade em relação aos agentes da polícia, nomeadamente que tivessem familiares ou amigos a trabalhar na polícia, detivessem uma imagem mais negativa dos agentes de

⁶⁶ Ver Capítulo III, secção 1.

segurança privada. Contudo, como se pode constatar na Tabela 18, não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre os grupos de indivíduos que têm maior proximidade em relação a agentes de segurança privada daqueles que não têm. Assim como, também, não se verificam estas diferenças entre aqueles indivíduos que têm maior proximidade em relação a agentes da polícia relativamente àqueles que não têm. As diferenças entre os grupos são apenas residuais, como nos é indicado pelo valor de p , que é bastante superior a 0.05 em todas as variáveis.

Na Tabela 19 apresentam-se os índices *poderes dos agentes de segurança privada, relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia e regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* em função da proximidade dos indivíduos em relação a agentes de segurança privada e agentes da polícia.

Tabela 19. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho em função da proximidade com agentes de segurança privada e agentes da polícia

		Poderes dos ASP			Relação entre os ASP e os agentes da polícia			Regulação do trabalho dos ASP		
		n	\bar{X}	p	n	\bar{X}	p	n	\bar{X}	p
Familiar/amigo a trabalhar na segurança privada	Sim	42	2.66	.962 ¹	42	3.18	.431 ¹	42	3.13	.764 ¹
	Não	121	2.69		121	3.13		121	3.12	
Familiar/amigo a trabalhar na polícia	Sim	72	2.62	.417 ¹	72	3.10	.612 ¹	72	3.13	.735 ¹
	Não	90	2.74		90	3.19		90	3.13	
ASP no local onde estuda ou trabalha	Sim	97	2.64	.411 ¹	97	3.22	.170 ¹	97	3.13	.953 ¹
	Não	66	2.76		66	3.04		66	3.11	
ASP na residência, apartamento ou condomínio	Sim	11	2.17	.042¹	11	3.11	.622 ¹	11	2.91	.279 ¹
	Não	152	2.72		152	3.15		152	3.14	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; n =número de sujeitos; \bar{X} =Média; p =valor de p

¹ Teste Mann-Whitney

Através da observação da tabela, constata-se que o valor de p é apenas significativo entre os grupos de indivíduos classificados de acordo com a existência de *agentes de segurança privada na residência, apartamento ou condomínio* no índice *poderes dos agentes de segurança privada*. Com efeito, curiosamente, os inquiridos que não dispõem de agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio expressam uma percepção mais positiva dos poderes dos agentes de segurança privada (\bar{X} =2.72) relativamente aos

inquiridos que dispõe ($\bar{X}=2.17$), sendo esta diferença estatisticamente significativa ($p=.042$). Todavia, é necessário ter em conta que o número de indivíduos que reportaram ter agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio é muito baixo, apenas 11 inquiridos responderam afirmativamente a esta questão. Nas restantes variáveis em análise não se observam diferenças estatisticamente significativas.

9.3. Percepção dos agentes de segurança privada em função frequência de visualização e do contacto direto com os agentes de segurança privada

Nas próximas tabelas (20 e 21) apresentam-se os seis índices em análise em função da frequência com que os inquiridos costumam ver agentes de segurança privada e do contacto direto com estes. Refira-se, novamente, que as categorias de resposta da questão *frequência com que costuma ver agentes de segurança privada* foram dicotomizadas, assim sendo, foram criadas duas categorias de resposta: nunca/raramente/por vezes (pouco frequentemente) e quase todos os dias/todos os dias (frequentemente).

A Tabela 20 apresenta os resultados dos índices *trabalho dos agentes de segurança privada*, *profissionalismo dos agentes de segurança privada* e *satisfação com os agentes de segurança privada*. Quanto à variável *profissionalismo dos agentes de segurança privada*, verifica-se que o valor médio é mais alto no grupo de indivíduos que vê agentes de segurança privada com pouca frequência ($\bar{X}=3.27$) do que no grupo indivíduos que vê frequentemente ($\bar{X}=3.03$), havendo diferenças significativas entre os dois grupos relativamente à percepção do profissionalismo dos agentes de segurança privada ($p=.005$). No que concerne ao contacto direto com agentes de segurança privada, observa-se que não existem diferenças significativas para este índice entre os indivíduos que já contactaram diretamente com os agentes de segurança privada e os que não contactaram.

No que se refere à variável *satisfação com os agentes de segurança privada*, pela análise da tabela percebe-se que os sujeitos que contactaram diretamente com os agentes de segurança privada apresentam um nível mais elevado de satisfação com os agentes de segurança privada ($\bar{X}=3.46$) relativamente aos que não contactaram ($\bar{X}=3.20$), atingindo esta diferença a significância estatística ($p=.017$). Já comparando os indivíduos que veem agentes de segurança privada pouco frequentemente com os que veem frequentemente, verifica-se que não existem diferenças significativas entre os dois grupos neste índice.

No que diz respeito à variável *trabalho dos agentes de segurança privada*, constata-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os sujeitos que veem pouco

frequentemente agentes de segurança privada em relação àqueles que veem frequentemente, assim como também não existem entre os indivíduos que já contactaram diretamente com um agente de segurança privada relativamente aos que nunca contactaram.

Tabela 20. Perceção do trabalho, profissionalismo e satisfação com os agentes de segurança privada em função da frequência de visualização e do contacto direto com agentes de segurança privada

		Trabalho dos ASP			Profissionalismo dos ASP			Satisfação com os ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Frequência com que costuma ver ASP	Nunca/raramente/por vezes	69	3.39	.289 ¹	69	3.27	.005¹	69	3.47	.241 ¹
	Quase todos os dias/todos os dias	93	3.28		92	3.03		92	3.34	
Contactou diretamente com um ASP	Sim	121	3.31	.404 ¹	120	3.16	.257 ¹	120	3.46	.017¹
	Não	42	3.38		42	3.05		42	3.20	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Mann-Whitney

A Tabela 21 apresenta os resultados dos índices *poderes dos agentes de segurança privada, relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia e regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* também em função da frequência com que os inquiridos costumam ver agentes de segurança privada e do contacto direto com estes. Mediante a observação da tabela, constata-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos constituídos nestes índices. Todavia, podemos observar que os indivíduos que não contactaram diretamente com os agentes de segurança privada detêm uma perceção mais positiva dos *poderes dos agentes de segurança privada* (\bar{X} =2.89) do que aqueles que contactaram (\bar{X} =2.61). Para além disso, os respondentes que visualizam com pouca frequência agentes de segurança privada percecionam de forma mais positiva a regulação do trabalho destes (\bar{X} =3.24) do que aqueles que veem frequentemente (\bar{X} =3.03). Porém, como já foi referido, estas diferenças não atingem significado estatístico.

Tabela 21. Percepção dos poderes, relação entre agentes de segurança privada e agentes da polícia e regulação do trabalho em função da frequência de visualização e do contacto direto com agentes de segurança privada

		Poderes dos ASP			Relação entre os ASP e os agentes da polícia			Regulação do trabalho dos ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Frequência com que costuma ver ASP	Nunca/raramente/por vezes	69	2.82	.168 ¹	69	3.07	.417 ¹	69	3.24	.096 ¹
	Quase todos os dias/todos os dias	93	2.59		93	3.20		93	3.03	
Contactou diretamente com um ASP	Sim	121	2.61	.070 ¹	121	3.10	.275 ¹	121	3.12	.384 ¹
	Não	42	2.89		42	3.26		42	3.13	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Mann-Whitney

9.4. A percepção dos agentes de segurança privada pelos estudantes universitários e pela população em geral

A Tabela 22 diz respeito aos resultados obtidos relativamente às seis variáveis em análise em duas amostras independentes: indivíduos da população em geral e estudantes universitários. Comparando as médias de ambos os grupos, nos diferentes índices, percebe-se que as diferenças são residuais. Aliás, inclusivamente, podemos constatar que nenhum valor de *p* se encontra perto da zona de rejeição da hipótese. *Em suma*, constata-se que não existem diferenças significativas na percepção dos agentes de segurança privada nos estudantes universitários em relação aos indivíduos da população em geral.

Tabela 22. A percepção dos agentes de segurança privada pelos estudantes universitários e pela população em geral

		Trabalho dos ASP			Profissionalismo dos ASP			Satisfação com os ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Percepção da população em geral vs. percepção dos estudantes	População em geral	103	3.37	.326 ¹	102	3.10	.600 ¹	102	3.33	.111 ¹
	Estudantes	60	3.26		60	3.18		60	3.51	
		Poderes dos ASP			Relação entre os ASP e os agentes da polícia			Regulação do trabalho dos ASP		
		<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>	<i>n</i>	\bar{X}	<i>p</i>
Percepção da população em geral vs. percepção dos estudantes	População em geral	103	2.68	.997 ¹	103	3.13	.724 ¹	103	3.16	.139 ¹
	Estudantes	60	2.69		60	3.18		60	3.07	

Nota: ASP significa agente de segurança privada; *n*=número de sujeitos; \bar{X} =Média; *p*=valor de *p*

¹ Teste Mann-Whitney

10. Relações entre variáveis

Depois de termos analisado a forma como diferentes grupos populacionais percebem os agentes de segurança privada, importa agora percebermos as relações existentes entre as variáveis dependentes do estudo. Conforme já foi referido, para a determinação da relação entre estas variáveis recorreu-se ao coeficiente de correlação de Spearman⁶⁷. Na Tabela 24 apresentam-se os dados das correlações.

Através da análise da tabela, observa-se que todas as variáveis se correlacionam de forma positiva e estatisticamente significativa, apenas com a exceção das variáveis percepção do *trabalho dos agentes de segurança privada* e percepção da *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*, em que a correlação não é estatisticamente significativa ($r=.108$; $p=.169$).

⁶⁷ Ver Capítulo III, subsecção 2.5.5.

Tabela 23. Correlações entre a percepção do trabalho, profissionalismo, satisfação, poderes, relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia e regulação do trabalho

	1	2	3	4	5	6
1. Trabalho dos ASP	----	.189*	.402**	.262**	.474**	.108
2. Profissionalismo dos ASP	----	----	.619**	.369**	.298**	.331**
3. Satisfação com os ASP	----	----	----	.408**	.452**	.395**
4. Poderes dos ASP	----	----	----	----	.518**	.160*
5. Relação entre os ASP e os agentes da polícia	----	----	----	----	----	.190*
6. Regulação do trabalho dos ASP	----	----	----	----	----	----

* A correlação é significativa ao nível 0.05 (2-tailed)

** A correlação é significativa ao nível 0.01 (2-tailed)

No entanto, destacam-se as correlações positivas entre a percepção *do profissionalismo dos agentes de segurança privada* e a *satisfação com os agentes de segurança privada* ($r=.619$; $p=.000$) e entre a percepção dos *poderes dos agentes de segurança privada* e a percepção da *relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia* ($r=.518$; $p=.000$). Ou seja, os indivíduos que percebem de forma mais positiva o profissionalismo dos agentes de segurança privada reportam também maior satisfação com os agentes de segurança privada e os indivíduos que percebem de forma mais positiva os poderes dos agentes de segurança privada tem também uma percepção mais positiva da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia.

Por sua vez, as variáveis que se correlacionam de forma mais fraca são a percepção do *trabalho dos agentes de segurança privada* e a percepção da *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* ($r=.108$; $p=.169$) e a percepção dos *poderes dos agentes de segurança privada* com a percepção da *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada* ($r=.160$; $p=.041$).

CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente dissertação teve como principal objetivo estudar a percepção e a satisfação dos cidadãos face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Mais concretamente, pretendeu-se perceber se existiam diferenças significativas, entre diferentes grupos populacionais, ao nível da satisfação com os agentes de segurança privada e ao nível da percepção das seguintes dimensões: (i) trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) profissionalismo dos agentes de segurança privada; (iii) poderes dos agentes de segurança privada; (iv) relação entre os agentes de segurança privada e agentes da polícia; (v) regulação do trabalho dos agentes de segurança privada. Sendo que, para os efeitos deste estudo, apenas se consideraram agentes de segurança privada aqueles indivíduos que usavam uniformes a identifica-los como tal. Para atingir este objetivo, foi aplicado um questionário a uma amostra não aleatória de 163 indivíduos no distrito do Porto. De seguida serão destacados os principais resultados deste estudo exploratório, contrapondo-se com resultados encontrados noutras investigações.

No que diz respeito à amostra do presente estudo, constatou-se que predominam indivíduos mais novos (com idades inferiores a 35 anos), do sexo feminino, com um elevado nível de escolarização (frequência do ensino superior ou curso superior), residentes em zonas urbanas e com habitação própria. Adicionalmente, verificou-se que as seis palavras mais evocadas nos inquiridos pelo termo “segurança privada”, foram: “segurança”, “proteção”, “vigilância”, “violência”, “força” e “respeito”.

Relativamente à proximidade dos inquiridos em relação a agentes de segurança privada e a agentes da polícia, verificou-se que existiam nesta amostra mais indivíduos com familiares ou amigos a trabalhar na polícia do que na segurança privada. Para além disso, observou-se que mais de metade dos inquiridos reportou a presença de agentes de segurança privada no local onde trabalham ou estudam. Contudo, apenas uma pequena percentagem (6.7%), referiu que estes existiam na sua residência, apartamento ou condomínio.

Por sua vez, no que concerne à frequência com que os inquiridos veem agentes de segurança privada, observou-se que mais de metade da amostra vê agentes de segurança privada frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias). Todavia, a maior parte dos inquiridos afirmou visualizar mais frequentemente agentes da polícia do que agentes de

segurança privada. Além disso, os cinco contextos específicos onde uma maior proporção de indivíduos referiu ver sempre agentes de segurança privada foram: estádios/eventos desportivos; aeroportos; centros comerciais; hospitais/centros de saúde; e bares/discotecas.

Quanto à perceção dos cidadãos da amostra relativamente às alterações no número de agentes de segurança privada e agentes da polícia nos últimos anos, observou-se que quase três quartos da amostra são da opinião que o número de agentes de segurança privada aumentou durante os últimos anos. Por sua vez, em relação ao número de agentes da polícia, a maioria dos inquiridos considerou que este se manteve constante durante os últimos anos. Verificou-se, também, que a grande maioria dos inquiridos considera que a segurança privada tem vindo a crescer mais nos últimos anos do que a polícia. Estes resultados demonstram, assim, que os cidadãos percebem o aumento do número de agentes de segurança privada em Portugal durante os últimos anos, tal como evidenciam as estatísticas disponíveis no nosso país, conforme já descrito anteriormente na presente dissertação⁶⁸.

Relativamente aos contactos directos dos indivíduos com os agentes de segurança privada, constatou-se que quase três quartos da amostra contactaram directamente com os agentes de segurança privada. Esses contactos deveram-se, na sua grande maioria, ao facto dos cidadãos terem pedido informação ou ajuda ao agente de segurança privada. É digno de nota o facto de nenhum contacto se ter efetuado devido a um reparo do agente de segurança privada acerca da conduta do inquirido. Adicionalmente, verificou-se que quase três quartos da amostra consideraram essas experiências como positivas e que a maioria dos indivíduos caracterizou o comportamento do agente de segurança privada como cortês/educado.

Conforme já mencionamos, o facto da grande maioria dos indivíduos que compõe a amostra visualizar quase todos os dias ou todos os dias agentes de segurança privada, bem como, já ter contactado directamente com estes, mostra que os respondentes têm um conhecimento directo dos agentes de segurança privada e do seu trabalho.

Os parágrafos seguintes resumem os achados mais relevantes que foram encontrados no presente estudo no que diz respeito à satisfação com os agentes de segurança privada e à perceção das dimensões constantes do inquérito aplicado: (i) trabalho dos agentes de segurança privada; (ii) profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada; (iii) imagem dos agentes de segurança privada; (iv) poderes dos agentes de segurança privada; (v) relação entre os agentes de segurança privada e agentes da polícia; (vi) regulação do trabalho dos agentes de segurança privada.

⁶⁸ Ver a subsecção 2.4. do Capítulo II.

Relativamente à *percepção do trabalho dos agentes de segurança privada*, em termos gerais, os resultados indicam que os cidadãos que compõem a amostra têm uma visão tendencialmente positiva. Com efeito, os respondentes tendem a ver este trabalho não como trivial mas como acarretador de riscos e perigos.

Quanto ao *profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada*, constatou-se que os inquiridos expressaram uma visão predominantemente neutra ou positiva acerca deste assunto. Este resultado contrasta com o que concluíram Mesko, Nalla e Sotlar (2004) no seu estudo. Estes investigadores verificaram que a maioria dos inquiridos não considerava os agentes de segurança privada profissionais, bem-educados e com capacidades de planeamento.

Relativamente à satisfação com os agentes de segurança privada, constatou-se que os cidadãos revelaram estar *satisfeitos com os agentes de segurança privada*, pese embora não o terem feito de uma forma indiscutível. Estes resultados, por sua vez, também não vão de encontro aos achados do estudo de Mesko, Nalla e Sotlar (2004), no qual os autores constataram que, no geral, os indivíduos percecionavam o trabalho dos agentes de segurança privada como útil para os seus clientes mas não para o público em geral.

No que diz respeito à *imagem dos agentes de segurança privada*, os resultados sugeriram que os cidadãos distinguem claramente os agentes de segurança privada dos agentes da polícia e que separaram as suas funções, não vendo os agentes de segurança privada como substitutos dos agentes da polícia. Estes resultados contrariam, assim, a ideia, não raras vezes mencionada na literatura, de que, em diversos países, devido à semelhança de uniformes e de atividades desempenhadas pelos agentes de segurança privada e pelos agentes da polícia, haverá uma certa dificuldade por parte dos cidadãos em distinguir uns agentes dos outros (Rigakos, 2002; Ruddell, Thomas & Patten, 2011; Shapland, 1999). Os cidadãos portugueses que incorporaram a amostra deste estudo não parecem ter esta dificuldade.

Quanto aos *poderes dos agentes de segurança privada*, os resultados não sugeriram uma percepção muito positiva, mas, também não sugeriram uma percepção negativa destes. As opiniões dos respondentes dividiram-se muito relativamente a este assunto. Se, por um lado, os cidadãos revelaram ter conhecimento de que os agentes de segurança privada não têm muitos mais poderes que o cidadão comum, por outro lado, não expressaram grande concordância em relação aos agentes de segurança terem mais poderes.

No que concerne à *relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia*, os resultados sugerem uma percepção tendencialmente positiva dos cidadãos

participantes da amostra em relação a este assunto, o que é indicador da existência de uma opinião favorável à colaboração entre os dois setores. Por exemplo, a maioria dos inquiridos afirmou que os agentes de segurança privada e os agentes da polícia deviam trabalhar juntos.

Por fim, quanto à *regulação do trabalho dos agentes de segurança privada*, os cidadãos expressaram uma percepção predominantemente neutra acerca desta dimensão, o que sugere a existência de alguma falta de conhecimento e ausência de uma ideia clara por parte dos inquiridos relativamente a este assunto.

Assim, no global, os cidadãos expressaram uma satisfação e uma percepção predominantemente positiva ou neutra em relação aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Face ao exposto, é possível constatar que estes resultados vão de encontro a algumas conclusões encontradas na literatura científica desta área. Com efeito, Nalla e Heraux (2010) no seu estudo concluíram que os estudantes universitários, na generalidade, tinham uma percepção positiva face aos agentes de segurança privada. O estudo de Steden e Nalla (2010), por sua vez, verificou que os cidadãos holandeses tinham opiniões mistas acerca dos agentes de segurança privada. Apesar dos resultados, por um lado, não sugerirem uma grande satisfação ou percepção positiva dos cidadãos face aos agentes de segurança privada, por outro lado, sugeriam que uma percentagem significativa dos inquiridos não tinha uma imagem negativa destes.

Conforme referimos anteriormente, a literatura neste domínio revela muitos motivos de discussão em relação aos agentes de segurança privada ao nível da justiça, ética, responsabilidade, formação, profissionalismo e integridade. Assim, os agentes de segurança privada, não raras vezes, são retratados de forma negativa na literatura. Contudo, este estudo, tal como os anteriormente referidos, contrariam esta imagem negativa dos agentes de segurança privada comumente assumida na literatura (Loader, 1999; Singh, 2005; Zedner, 2006, 2009). Os cidadãos que participaram da amostra deste estudo não revelaram ter esta imagem negativa dos agentes de segurança privada.

Abordemos agora as hipóteses formuladas na presente investigação. No que diz respeito à primeira hipótese colocada – em que se procurou perceber em que medida *a idade, o sexo, as habilitações literárias, o estado civil, o estatuto socioeconómico, a zona de residência e a propriedade da habitação influenciavam a percepção e a satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho* - com efeito, foi possível confirmar que algumas características sociodemográficas influenciam a percepção e a satisfação face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Em primeiro lugar, no que diz

respeito à variável idade, verificou-se que os indivíduos mais velhos demonstraram uma percepção mais positiva dos poderes dos agentes de segurança privada e da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada do que os indivíduos mais novos. Para além disso, apesar de tendencialmente os indivíduos mais velhos revelarem, também, um nível mais elevado de satisfação com os agentes de segurança privada e de percecionarem de forma mais positiva o trabalho e o profissionalismo dos agentes de segurança privada, estas diferenças não atingiram o significado estatístico. O facto dos indivíduos mais velhos estarem mais satisfeitos com os agentes de segurança privada vai de encontro ao que Steden e Nalla (2010) confirmaram no seu estudo.

No que concerne à variável sexo, constatou-se que esta teve influência na satisfação com os agentes de segurança privada e na percepção dos poderes dos agentes de segurança privada. Com efeito, averiguou-se que as mulheres expressaram um nível mais elevado de satisfação em relação aos agentes de segurança privada e que percecionaram de forma mais positiva os poderes dos agentes de segurança privada do que os homens. No nosso estudo, verificamos também que os indivíduos do sexo feminino tendencialmente possuem uma percepção mais positiva do profissionalismo dos agentes de segurança privada, da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada e da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia, porém, as diferenças entre homens e mulheres, nestas dimensões, não atingiram o significado estatístico. Estes dados corroboram os resultados do estudo conduzido por Nalla e Hereaux (2003), no qual os autores constataram que os indivíduos do sexo feminino detinham uma percepção mais positiva do profissionalismo dos agentes de segurança privada do que os indivíduos do sexo masculino.

Relativamente às variáveis zona de residência e propriedade da habitação, constatou-se que ambas tiveram influência na satisfação com os agentes de segurança privada. Assim, foi possível verificar que os sujeitos que residem numa zona rural revelaram um nível de satisfação mais elevado com os agentes de segurança privada do que aqueles que vivem numa zona urbana. Por sua vez, os indivíduos que possuem habitação própria demonstraram um nível superior de satisfação com os agentes de segurança privada do que aqueles cuja habitação é arrendada.

Todavia, não se confirmou a influência das características sociodemográficas habilitações literárias, estado civil e rendimento familiar, na percepção e na satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho.

No que se refere à segunda e terceira hipóteses formuladas – *os cidadãos que têm familiares ou amigos a trabalhar na polícia estão menos satisfeitos e têm uma percepção menos positiva dos agentes de segurança privada e do seu trabalho do que os outros cidadãos*, e, *os cidadãos que têm familiares ou amigos a trabalhar na segurança privada estão mais satisfeitos e percebem de uma forma mais positiva os agentes de segurança privada e o seu trabalho do que os outros cidadãos* – estas não se confirmaram no presente estudo. Com efeito, não se encontraram diferenças significativas nas variáveis em estudo entre estes grupos. Ou seja, ter familiares ou amigos a trabalhar na segurança privada ou na polícia não influenciou a percepção e a satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Estes resultados corroboram aquilo que tem sido concluído na investigação científica internacional. Nos estudos de Nalla e Hereaux (2003) e de Steden e Nalla (2010), também não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas ao nível da percepção dos agentes de segurança privada entre aqueles indivíduos que tinham familiares ou amigos a trabalhar na segurança privada ou na polícia e aqueles que não tinham.

Relativamente à hipótese (quarta) *os cidadãos que têm uma maior proximidade quotidiana em relação os agentes de segurança privada estão mais satisfeitos e percebem de uma forma mais positiva os agentes de segurança privada e o seu trabalho do que aqueles que têm uma menor proximidade com estes agentes*. Com efeito, apenas se constatarem diferenças estatisticamente significativas entre os indivíduos que têm agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio em relação aos que não têm na variável percepção dos poderes dos agentes de segurança privada. Assim sendo, os respondentes que têm agentes de segurança privada na sua residência, apartamento ou condomínio revelaram perceber de forma mais positiva os poderes dos agentes de segurança privada do que aqueles que não têm. Entre os indivíduos que têm a presença agentes de segurança privada no local onde trabalham ou estudam e aqueles que não tem, não se observaram diferenças significativas em nenhuma das variáveis em estudo.

No que concerne à quinta hipótese – *a frequência com que os cidadãos veem agentes de segurança privada influencia a sua percepção e satisfação em relação aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho* - foi possível confirmar que os indivíduos que veem com menos frequência (nunca, raramente ou por vezes) agentes de segurança privada percebem de uma forma mais positiva o profissionalismo dos agentes de segurança privada do que aqueles que os visualizam com mais frequência (quase todos os dias ou todos os dias).

Contudo, não se verificaram diferenças significativas nas outras dimensões em análise entre estes dois grupos.

Por fim, quanto à última hipótese colocada (sexta) - *o contacto direto dos cidadãos com os agentes de segurança privada influencia a sua perceção e satisfação relativamente aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho* – averiguou-se que os cidadãos inquiridos no presente estudo e que contactaram diretamente com os agentes de segurança privada revelaram um nível de satisfação mais elevado com os agentes de segurança privada do que aqueles que não contactaram diretamente com estes. Todavia, não se constatarem diferenças estatisticamente significativas nas outras variáveis em estudo. Estes resultados contrastam com o que foi encontrado nos estudos de Nalla e Hereaux (2003) e Steden e Nalla (2010). Com efeito, estes autores concluíram que os indivíduos que tiveram um contacto direto, ou experiencia pessoal, com os agentes de segurança privada percecionavam de uma forma mais negativa os agentes de segurança privada do que aqueles que não tiveram. No entanto, é necessário ter em conta que, na presente investigação, a grande maioria dos contactos com os agentes de segurança privada deveu-se a um pedido de ajuda ou informação por parte dos inquiridos aos agentes de segurança privada. Nenhum contacto direto se deveu a um reparo feito pelo agente de segurança privada aos indivíduos. Assim, este aspeto pode ter influenciado os resultados. Seria interessante, no futuro, usando uma amostra de maiores dimensões, perceber se aqueles indivíduos que tiveram contactos com agentes de segurança privada por estes motivos (reparo feito pelos agentes à sua conduta) têm perceções mais negativas destes agentes.

Para além disso, é também de referir que não se encontraram diferenças estatisticamente significativas ao nível da perceção e satisfação com os agentes de segurança privada e o seu trabalho, entre os estudantes universitários e os indivíduos da população em geral.

Consideremos agora as relações encontradas entre as variáveis dependentes da presente investigação. Neste âmbito, foi possível verificar que todas as variáveis se correlacionaram de forma positiva e estatisticamente significativa (apenas excetuando as variáveis perceção do trabalho dos agentes de segurança privada e perceção da regulação do trabalho dos agentes de segurança privada, em que a correlação não foi estatisticamente significativa). Não obstante, as variáveis que se correlacionaram de forma mais forte foram a perceção do *profissionalismo dos agentes de segurança privada* e a *satisfação com os agentes de segurança privada*, assim como a perceção dos *poderes dos agentes de segurança privada*

e a percepção da *relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia*. Ou seja, os indivíduos que perceberam de forma mais positiva o profissionalismo dos agentes de segurança privada reportam também maior satisfação com os agentes de segurança privada, assim como os indivíduos que perceberam de forma mais positiva os poderes dos agentes de segurança privada demonstraram também uma percepção mais positiva da relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia.

Apesar dos resultados obtidos, o presente estudo apresenta algumas limitações e não está isento de críticas. Podemos, desde logo, salientar que existe uma carência de estudos relativos à percepção dos agentes de segurança privada que permitissem uma comparação mais exaustiva dos resultados deste estudo. Com efeito, como já foi referido, o foco da análise criminológica continua muito centrado no sistema de justiça criminal, nomeadamente na polícia. Assim, o domínio da segurança privada continua pouco conhecido (Cusson, 1994; Ruddell, Thomas & Patten, 2011), designadamente em como diferentes grupos da população percebem este setor de atividade em expansão nas sociedades ocidentais. Como atentam Steden e Sarre (2007), “é notável o facto do conhecimento sobre a extensão, o poder, a regulação e o impacto social da segurança privada permanecer tão escasso, apesar do seu crescimento constante” (p. 223).

Por outro lado, a amostra constituída na presente investigação é uma amostra por conveniência e não é representativa da população portuguesa, pois, por um lado, apresenta uma dimensão reduzida e, por outro lado, apresenta um nível de escolarização bastante mais elevado que a média da população, estão sobre representados os indivíduos do sexo feminino e é constituída maioritariamente por indivíduos mais jovens, isto é, com idades inferiores a 35 anos. Assim, os resultados obtidos devem ser interpretados com cautela e circunscritos à amostra.

Para além disso, para um conhecimento mais aprofundado e complementar da percepção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada, será fundamental o uso de metodologias mistas, nomeadamente de metodologias qualitativas em conjugação com metodologias quantitativas. Apesar de termos incluído nesta investigação uma questão de associação livre, será importante, por exemplo, a realização de entrevistas para perceber as crenças e significados atribuídos pelos cidadãos aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. Por exemplo, os investigadores Shearing, Stenning e Addario (1985) no seu estudo utilizaram uma metodologia mista - questionários e entrevistas - para estudar as percepções do público em relação à segurança privada. No entanto, o limite temporal para concluir esta

investigação não permitiu estudos com esta extensão, tendo-se optado por iniciar estes estudos com um inquérito e, desta forma, termos um conhecimento de base que possa dirigir as investigações futuras.

No que diz respeito a pistas para investigações futuras. Em primeiro lugar, consideramos relevante estudar a perceção e satisfação face aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho em contextos específicos, nomeadamente em espaços de diversão noturna como bares e discotecas, onde se gera uma maior polémica e controvérsia em relação aos agentes de segurança privada e ao seu trabalho. O estudo de Shearing, Stenning e Addario (1985) sugere que o público não tem um estereótipo ou referência cultural em relação aos agentes de segurança privada. Os indivíduos percecionam o pessoal da segurança privada no contexto do seu comportamento, não tendo por base uma imagem profissional clara e definida (Shearing, Stenning & Addario, 1985). Neste âmbito, saliente-se que Castro e Agra (2007) no estudo empírico que realizaram sobre a violência entre jovens nos espaços de diversão noturna, em que observaram que a imagem que os jovens tinham dos seguranças era marcada pelo medo e desconfiança. Esta perceção era assim um dos principais motivos para o sentimento de insegurança nos jovens.

Por outro lado, consideramos ser importante a constituição de amostras mais extensas e diversificadas. Numa mostra mais extensa e diversificada poderiam ser encontrados diferentes tipos de experiências, ou contactos directos, entre os cidadãos e os agentes de segurança privada, o que poderia conduzir a resultados diferentes. Por exemplo, Steden e Nalla (2010) constataram que os indivíduos a quem os agentes de segurança privada tinham feito um reparo acerca da conduta eram os que apresentavam uma menor satisfação com os agentes de segurança privada.

Além disso, seria também pertinente expandir o estudo a outros grupos populacionais de forma a obter uma outra perspectiva deste fenómeno. Desta forma, julgamos que seria interessante explorar a perceção em relação aos agentes de segurança privada dos agentes da polícia ou dos funcionários das empresas e instituições onde estão presentes os agentes de segurança privada.

Por último, importa referir que, dado o pouco conhecimento existente em Portugal sobre a perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada, este estudo exploratório deve ser visto como um primeiro passo para compreender este fenómeno no nosso país e poder ser considerado como uma base para o desenvolvimento de outras investigações no futuro.

Bibliografia

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (3^a ed.). Braga: Psiquilibrios.
- Bayley, D., & Shearing, C. (1996). The future of policing. *Law & Society Review*, 30(3), 585-606.
- Bayley, D., & Shearing, C. (2001). *The new structure of policing: description, conceptualization and research agenda*. (Report No. 98-IJ-CX-0017). Washington, D.C.: National Institute of Justice.
- Castro, J., & Agra, C. (2007). Violence, leisure and actors. An empirical study in Porto. In A. Recasens (Ed.), *Violence between young people in night-time leisure zones. A European comparative study* (pp. 115-139). Brussels: Vubpress.
- Clarke, R. (1997). *Situational crime prevention: successful case studies* (2nd ed.). New York: Harrow and Heston.
- Cohen, L. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588-608.
- Confederation of European Security Services. *Private Security Services in Europe: CoESS Facts & Figures 2011*. Recuperado em 18 de Outubro de 2012 de: <http://www.coess.eu/?CategoryID=203>
- Crawford, A. (1998). *Crime prevention & community safety: politics, policies & practices*. Essex: Longman.
- Crawford, A. (2006). Policing and security as “club goods”: the new enclosures? In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 111-138). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cusson, M. (1994). *La sécurité privée, sa nature, sa raison d’être et son avenir*. (Monograph No. 95-01). Les Cahiers de l’École de Criminologie. Montréal: Université de Montréal.
- Cusson, M. (2007). De l’action de sécurité. In M. Cusson, B. Dupont, & F. Lemieux (Dir.), *Traité de sécurité intérieure* (pp.43-52). Québec: Éditions Hurtubise HMH Itée.
- Dijk, J. van (2008). *The world of crime: breaking the silence on problems of security, justice and development across the world*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Dupont, B. (2006). Power struggles in the field of security: implications for democratic transformation. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 86-110). Cambridge: Cambridge University Press.

- Felson, M., & Clarke, R. (1998). *Opportunity makes the thief: practical theory for crime prevention*. London: Home Office.
- Garland, D. (1996). The limits of the sovereign state: strategies of crime control in contemporary society. *British Journal of Criminology*, 36(4), 445-471.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1992). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Hagan, F. (2005). *Research methods in criminal justice and criminology* (7th ed.). Boston: Pearson Education, Inc.
- Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Johnston, L. (1999). Private policing in context. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 7, 175-196.
- Johnston, L. (2006). Transnational security governance. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 33-51). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jones, T., & Newburn, T. (1998). *Private Security and Public Policing*. Oxford: Clarendon Press.
- Jones, T., & Newburn, T. (1999). Urban change and policing: mass private property re-considered. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 7, 225-244.
- Jones, T., & Newburn, T. (2002). The transformation of policing? Understanding current trends in policing systems. *British Journal of Criminology*, 42, 129-146.
- Kempa, M., Carrier, R., Wood, J., & Shearing, C. (1999). Reflections on the evolving concept of “private policing”. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 7, 197-223.
- Loader, I. (1999). Consumer culture and the commodification of policing and security. *Sociology*, 33(2), 373-392.
- Loader, I., & Walker, N. (1999). Necessary virtues: the legitimate place of the state in the production of security. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 165-195). Cambridge: Cambridge University Press.
- Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Mesko, G., Nalla, M., & Sotlar, A. (2004). *Youth perceptions of private security in Slovenia: preliminary findings*. (Report). Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal Justice. Maribor: Faculty of Criminal Justice, University of Maribor, Slovenia.

- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2005*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/RASP_2005.pdf
- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2006*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/RASP_2006.pdf
- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2007*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/RASP_2007.pdf
- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2008*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/RASP_2008.pdf
- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2009*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/RASP_2009.pdf
- Ministério da Administração Interna. *Relatório Anual de Segurança Privada 2011*. Recuperado em 14 de Janeiro de 2013 de: http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada%20-%202011.pdf
- Molina, A. (2007). *Criminología: una introducción a sus fundamentos teóricos* (6th ed.). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Morré, L. (2008). *Private security in Europe – CoESS Facts & Figures 2008* (Research Report). Recuperado em 18 de Outubro de 2012 de: <http://www.coess.eu/?CategoryID=203>
- Nalla, M., & Heraux, C. (2003). Assessing goals and functions of private police. *Journal of Criminal Justice*, 31, 237– 247.
- Nalla M., & Lim, S. (2003). Students perceptions of private police in Singapore. *Asian Policing*, 1, 27-47.
- Ocqueteau, F. (1997). *Les défis de la sécurité privée: protection et surveillance dans la France d'aujourd'hui*. Paris: L'Harmattan.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

- Rodrigues, N. (2011). *A segurança privada em Portugal: sistema e tendências*. Coimbra: Almedina
- Recasens, A. (2007). *La seguridad y sus políticas*. Barcelona: Atelier Libros.
- Rigakos, G. (2002) *The new parapolice: risk markets and commodified social control*. Toronto: University of Toronto Press.
- Robert, P. (2002). *O Cidadão, o crime e o estado*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Ruddell, R., Thomas, M., & Patten, R. (2011). Examining the roles of the police and private security officers in urban social control. *International Journal of Police Science and Management*, 13, 54-69.
- Shapland, J. (1999). Selling safety: policing and social control over the public-private divide. In J. Shapland & L. Van Outrive (Dirs.), *Policing and security: social control and the public/private divide* (pp. 17-32). Paris: L'Harmattan.
- Shearing C. (2006). The refusal to acknowledge private governments. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 11-32). Cambridge: Cambridge University Press.
- Shearing, C., & Stenning P. (1983). Private security: implications for social control. *Social Problems*, 30(5), 493–506.
- Shearing, C., Stenning, P., & Addario S. (1985). Public perceptions of private security. *Canadian Police College Journal*, 9(3), 225–253.
- Silva, E. (2010). *Guia de fiscalização e de investigação de segurança privada*. Recuperado em 01 de Dezembro de 2013 de: <http://www.igai.pt/Publicacoes/Procedimentos-Inspetivos/Documents/Guia%20de%20Fiscaliza%C3%A7%C3%A3o%20e%20de%20Investiga%C3%A7%C3%A3o%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada.pdf>
- Singh, A. (2005). Private security and crime control. *Theoretical Criminology*, 9(2), 153-174.
- South, N. (1988). *Policing for profit*. London: Sage.
- Spitzer, S., & Scull, A. (1977). Privatization and capitalist development: the case of the private police. *Social Problems*, 25(1), 18-29.
- Steden, R., van & Nalla, M. (2010). Citizen satisfaction with private security guards in the Netherlands: perceptions of an ambiguous occupation. *European Journal of Criminology*, 7(3), 214–234
- Steden, R., van & Sarre, R. (2007). The growth of private security: trends in the European Union. *Security Journal*, 20, 222-235.

- Stenning, P. (2000). Powers and accountability of private police. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 8, 325-352.
- Waard, J. de (1999). The private security industry in international perspective. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 7, 143-174.
- Wakefield, A. (2005). The public surveillance functions of private security. *Surveillance & Society*, 2(4), 529-545.
- Zedner, L. (2006). Liquid security: managing the market for crime control. *Criminology & Criminal Justice*, 6, 267-288.
- Zedner, L. (2009). *Security*. London: Routledge.

ANEXOS

ANEXO 1. Resultados do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov para as variáveis dependentes do estudo

Teste de Kolmogorov-Smirnov			
Variáveis	Statistic	Df	<i>p-value</i>
Trabalho dos agentes de segurança privada	,113	162	,000
Profissionalismo dos agentes de segurança privada	,161	162	,000
Satisfação com os agentes de segurança privada	,130	162	,000
Poderes dos agentes de segurança privada	,112	162	,000
Relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia	,142	162	,000
Regulação do trabalho dos agentes de segurança privada	,216	162	,000

ANEXO 2. QUESTIONÁRIO

Caro/a respondente,

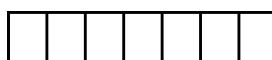
Este questionário faz parte de um estudo, no âmbito da minha dissertação de mestrado em criminologia pela Faculdade de Direito da Universidade do Porto, sobre a Perceção dos Cidadãos Face aos Agentes de Segurança Privada. O nosso interesse não se prende com o seu nível de conhecimentos acerca desta temática mas, antes, com a sua impressão acerca dos diversos aspetos abordados.

A sua participação neste estudo é importante quer tenha, ou não, contactado diretamente com um agente de segurança privada. O que pretendemos é a sua perceção acerca destes profissionais e de diversas questões relacionadas com o seu trabalho.

Com este questionário pretendemos saber a sua **perceção acerca dos agentes de segurança privada em geral**, e não sobre os agentes de segurança privada de um determinado contexto/local específico, que eventualmente possa conhecer melhor. Para os efeitos deste estudo, **apenas consideramos agentes de segurança privada aqueles indivíduos que usam uniformes a identificá-los como tal.**

Salientamos que o preenchimento do **questionário é anónimo**, não devendo em nenhum momento facultar dados de identificação pessoal como nome ou morada. Todos os dados serão tratados de forma **confidencial** e para fins exclusivamente científicos.

O sucesso deste projeto depende sobretudo de si. Agradecemos, desde já, a sua disponibilidade e colaboração!



Instruções de preenchimento:

Este questionário vai ser submetido a leitura óptica. Por favor use tinta preta ou azul.

Nas questões onde as opções de resposta forem: ☐ Preencha assim: ●

Em caso de engano, preencha assim: ☒ ●

Grupo I

Para fins de tratamento estatístico, gostaria que me dissesse:

1. Idade:

2. Sexo

☐ F ☐ M

3. Estado civil

☐ Solteiro

☐ Casado/União de facto

☐ Divorciado/Separado de facto

☐ Viúvo

4. Habilitações Literárias:

4.1. Anos de escolaridade concluídos

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12

4.2. Curso Superior

☐ Sim ☐ Não ☐ A Frequentar: Ano

5. Profissão

6. Situação Profissional

☐ Empregado por conta própria

☐ Reformado/Pensionista

☐ Empregado por conta de outrem

☐ Rendimento Social de Inserção

☐ Desempregado

☐ Estudante

☐ Outra

7. Considera que o seu rendimento familiar é:

☐ Abaixo da média

☐ Dentro da média

☐ Acima da média

8. A zona onde reside é uma:

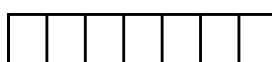
☐ Zona rural

☐ Zona urbana

9. A habitação onde mora é:

☐ Propriedade sua

☐ Arrendada



10. Utilizando no máximo 4 palavras, escreva o que lhe vem à mente quando ouve o termo "segurança privada".

Grupo II

Vou agora colocar-lhe algumas questões relacionadas com a sua proximidade relativamente a agentes de segurança privada e agentes da polícia.

Relembro que, neste estudo, apenas nos referimos a agentes de segurança privada que usam uniforme a identificá-los como tal.

11. Tem algum familiar ou amigo a trabalhar na segurança privada?

☐ Sim ☐ Não

12. Tem algum familiar ou amigo a trabalhar na polícia?

☐ Sim ☐ Não

13. Existem agentes de segurança privada no local onde trabalha/estuda?

☐ Sim ☐ Não

14. Existem agentes de segurança privada na sua residência/apartamento/condomínio?

☐ Sim ☐ Não

Grupo III

Gostaria que me desse a sua opinião acerca do número de agentes de segurança privada e agentes da polícia durante os últimos anos.

15. Na sua opinião, nos últimos anos, o número de agentes de segurança privada:

- ☐ Aumentou
☐ Manteve-se constante
☐ Diminuiu

16. Na sua opinião, nos últimos anos, o número de agentes da polícia:

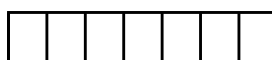
- ☐ Aumentou
☐ Manteve-se constante
☐ Diminuiu

17. Qual das duas forças (segurança privada e polícia) pensa que tem vindo a crescer mais nos últimos anos?

- ☐ Segurança privada
☐ Polícia

18. Costuma ver com mais frequência agentes da polícia ou agentes de segurança privada?

- ☐ Agentes da polícia
☐ Agentes de segurança privada



Grupo IV

Vou agora colocar-lhe algumas questões referentes à frequência com que vê agentes de segurança privada.

19. Com que frequência costuma ver agentes de segurança privada?

☐ Nunca

☐ Raramente

☐ Por vezes

☐ Quase todos os dias

☐ Todos os dias

20. Gostaria que indicasse a frequência com que vê agentes de segurança privada nos contextos a seguir enunciados.

	Nunca	Raramente	Por vezes	Quase sempre	Sempre
1. Centros comerciais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Estações de transportes públicos/Transportes públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Lojas/Estabelecimentos comerciais (e.g., supermercados, hipermercados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Locais de lazer e diversão (e.g., teatros, concertos, salas de espetáculo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Estádios/Eventos desportivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Hospitais/Centros de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Museus/Galerias/Bibliotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Bancos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Aeroportos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Escolas/Universidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Bares/Discotecas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Grupo V

Gostava ainda de saber, no caso de já ter contactado diretamente com um agente de segurança privada, a sua opinião acerca do comportamento deste.

21. Alguma vez contactou diretamente (interagiu) com um agente de segurança privada?

☐ Sim ☐ Não

Se a sua resposta à pergunta anterior foi "não", avance para o Grupo VI. Se foi "sim" responda, por favor, às questões 22, 23 e 24.



22. Qual foi o motivo para o contacto?

No caso de ter tido mais do que um contacto com um agente de segurança privada, tome como referência o último.

- ☐ Dirigi-me ao agente de segurança privada para pedir informação ou ajuda
- ☐ O agente de segurança privada ofereceu-me informação ou ajuda
- ☐ O agente de segurança privada fez um reparo acerca da minha conduta
- ☐ Outro

23. Como caracteriza essa experiência?

- ☐ Positiva
- ☐ Neutra
- ☐ Negativa

24. Como caracteriza o comportamento do agente de segurança privada?

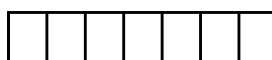
- ☐ Cortês/Educado
- ☐ Neutro
- ☐ Indelicado/Rude

Grupo VI

Agora, gostaria que me desse a sua opinião acerca de diferentes aspetos relacionados com os agentes de segurança privada e o seu trabalho, numa escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

25. Relativamente ao trabalho de agente de segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada correm um risco elevado de se ferirem no exercício da sua profissão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O trabalho dos agentes de segurança privada é bem remunerado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O trabalho dos agentes de segurança privada é stressante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O trabalho dos agentes de segurança privada é perigoso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O trabalho dos agentes de segurança privada é complexo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



26. Quanto ao profissionalismo e integridade dos agentes de segurança privada:

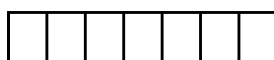
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada são bem-educados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada são bem treinados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada são, em geral, capazes de lidar com situações complexas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada geralmente são honestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Em relação à sua satisfação com os agentes de segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Sinto-me seguro quando vejo agentes de segurança privada por perto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada são, em geral, sensíveis para com o público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada geralmente são prestáveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada lidam com os pedidos de auxílio com cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na generalidade, estou satisfeito com a forma como os agentes de segurança privada se comportam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cidadãos podem, geralmente, confiar nos agentes de segurança privada para proteger as suas vidas e os seus bens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. No que diz respeito à imagem do agente de segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada são difíceis de distinguir dos agentes da polícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada deviam poder usar a força para deter suspeitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O principal papel dos agentes de segurança privada é deter suspeitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada, em geral, gastam muito pouco tempo a deter criminosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada atuam como um apoio à sociedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



29. Relativamente aos poderes do agente de segurança privada:

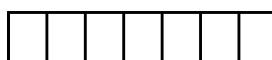
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada têm muitos mais poderes do que o cidadão comum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada não abusam dos seus poderes ao lidar com as pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentia-me mais seguro se os agentes de segurança privada tivessem mais poderes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada deviam andar armados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Quanto à relação entre os agentes de segurança privada e os agentes da polícia:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia frequentemente trabalham em conjunto para resolver problemas relacionados com o crime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia deviam trabalhar juntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada e os agentes da polícia, em conjunto, protegem o cidadão dos criminosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No futuro, muitas das funções da polícia serão assumidas por agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. No que diz respeito à regulação do trabalho dos agentes de segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
A atividade dos agentes de segurança privada é fiscalizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As leis existentes são adequadas para controlar a atividade dos agentes de segurança privada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A existente fiscalização do trabalho dos agentes de segurança privada é eficaz para prevenir abusos de poder e cometimentos de infrações por partes destes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada são responsabilizados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sei o que fazer para denunciar um abuso ou uma infração cometida por parte de um agente de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

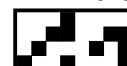
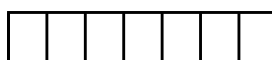


32. Acerca da formação da segurança privada exigida pelo Governo:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Há necessidade do Governo promover a formação da segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada devem ser obrigados por lei a participar num programa de formação promovido pelo Governo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As empresas de segurança privada devem incentivar o Governo a promover um programa de formação da segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Um programa de formação promovido pelo Governo irá beneficiar o público ao melhorar a qualidade do trabalho dos agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Um programa de formação promovido pelo Governo irá beneficiar o negócio da segurança privada através da melhoria da qualidade do trabalho dos agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação promovida pelo Governo irá melhorar o nível de exigência profissional dos agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Em relação aos benefícios da formação da segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
A formação da segurança privada resultaria em melhores salários para os agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação da segurança privada iria melhorar as atitudes do público em relação aos agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação da segurança privada iria encorajar os agentes de segurança privada a permanecerem empregados na sua área profissional (i.e. evitando substituição de agentes de segurança privada em virtude destes não permanecerem muito tempo a trabalhar nesta área)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A formação da segurança privada iria atrair pessoas mais qualificadas para esta carreira profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A atual formação dada aos agentes de segurança privada pelas entidades patronais não é adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



34. Acerca de alguns tópicos relativos à formação dos agentes de segurança privada:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada precisam de formação em questões legais como detenções, revistas e apreensões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada precisam de formação ao nível de primeiros socorros e reanimação cardiopulmonar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada precisam de formação sobre prevenção de incêndios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada precisam de formação sobre relações humanas e relações públicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada precisam de formação sobre o uso da força	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em geral, a frequência de cursos de formação iria melhorar a auto-imagem dos agentes de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Relativamente aos agentes de segurança privada do sexo feminino:

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os agentes de segurança privada do sexo feminino não são fisicamente dotadas para as funções de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino não são emocionalmente dotadas para as funções de segurança privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino trazem para o trabalho atitudes diferentes que influenciam o seu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino trazem para o trabalho valores diferentes que influenciam o seu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino trazem para o trabalho pontos de vista diferentes que influenciam o seu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino precisam de uma formação diferente da formação dada aos agentes do sexo masculino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os agentes de segurança privada do sexo feminino desempenham tão bem as suas funções como os do sexo masculino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muito obrigado pela sua colaboração!

